

## **Asiantuntijalausunto tarkastusvaliokunnalle 30.9.2020**

Työskentelemme hätäkeskuksessa ja teemme vuorotyötä. Pääsääntöisesti vuorot ovat pitkiä 12 tunnin mittaisia.

Koemme, että työnantajan ajatukset uudesta koulutusmallista (pikakoulutus) ei saa tukea henkilöstöltä. Koulutusvastuu pitää edelleen säilyttää PEO:lla. Hätäkeskuslaitoksen toivotaan saavan lisää roolia koulutuksen pääsykokeisiin/pääsyvaatimuksiin. Yhteistyötä PEO:n, PolAmk:n ja hätäkeskuslaitoksen välillä pitää lisätä ja koulutuksen aikana pitää mahdollistaa opiskelijoiden käytännön työharjoittelun lisäys.

### **Häkeuudistus 2001-2005:**

Ensihoidon, pelastustoimen, poliisin ja sosiaalitoimen kiireellisen avun saatavuus yhdestä hätänumerosta ja samojen seinien sisäpuolelta on ollut kokonaisuutena arvioiden onnistunut uudistus. Se on nopeuttanut kaiken tarvittavan avun hälyttämistä moniviranomaistehtävissä ja parantanut näihin tehtäviin liittyvää tiedonkulkua.

Koen myös, että valtion Hätäkeskuslaitoksen olemassaolo on osaltaan tiivistänyt ja kehittänyt eri viranomaisten välistä yhteistyötä.

### **Häkeuudistus 2011-2014:**

Hätäkeskusten määrän vähentäminen 15:stä kuuteen on yhdenmukaistanut huomattavasti hätäkeskuspalveluiden laatua eri puolilla Suomea, vaikka yhä edelleen toiminnassa on tiettyä vaihtelua. Tämä taas on mahdollistanut nykyisen, verkottuneen toimintamallin.

Jos nykyistä, haastavaa henkilöstötilannetta ei huomioida (josta osa on johtunut keskusten määrän vähenemisestä), ovat isommat keskuksat parantaneet myös toiminnan varmuutta erilaisissa häiriötilanteissa kuten vaikkapa isoissa onnettomuuksissa, laajoissa myrskyissä, teknisissä ongelmatilanteissa jne. Eli isompi, hyvin resursoitu hätäkeskus pystyy vastaamaan paremmin tiettyihin ongelmiin kuin pieni, vain muutaman IVO-päivystäjän keskus.

Myös Erica-tietojärjestelmän käyttöönotto toteutui paremmin (ja oli ylipäänsä mahdollista) kuudella kuin viidellätoista hätäkeskuksella.

### **Hätäkeskustoiminnan ongelmat ja kehittämishaasteet:**

1) Päivystyshenkilöstön riittävyys on ehdottomasti akuutein ja toimintaa eniten uhkaava asia.

2) Ammattitaidon heikentyminen. Eräs moniviranomaishätäkeskuksen huono puoli piilee siinä, että tavanomaisia hätäilmoituksia ja usein toistuvia tilanteita koskevat tehtävät kytetään hoitamaan hyvällä tasolla, mutta vähänkään harvemmin vastaan tulevien tehtävien kohdalla ei tarvittavaa ammattitaitoa välttämättä ole. Se että pystyy hälyttämään ”jotain apua jonnekin” ei ole riittävä taso. Yksittäisen toimialan – esimerkiksi pelastustoimen – kohdalla voidaan ihan

oikeutetusti todeta, ettei hätäkeskuksista välttämättä löydy riittävän rutinoitunutta ammattitaitoa vähänkään haastavampien tehtävien hoitamiseen. Apua kyllä saadaan hälytettyä, mutta se voi tapahtua viiveellä, vasta neuvojen kysymisen jälkeen (päivystäjä kysyy neuvoa muilta) ja huomattavan ali- tai yliarvioinnin kera. Kaiken ammattitaidon takana oleva laajempi ymmärrys ja tietotaito ovat heikolla pohjalla. Tämä johtuu pääsääntöisesti siitä, ettei hyvin laajan tehtäväkirjon hallitsemiseksi kyetä järjestämään riittävää ylläpitokoulutusta, varsinkaan nykyisillä henkilöstöresursseilla. Myös hätäkeskustoimintaan liittyneiden muutoksien jatkuva kouluttaminen sekä Erican käyttöönnoton huomattava pitkittyminen ovat käytännössä pysäyttäneet suunnitelmallisen ylläpitokoulutuksen noin kymmeneksi vuodeksi (2011-2020). Eikä tunnelin päässä ole valoa ainakaan nykyisellä tahdilla.

3) Toiminnan byrokraattisuus ja kankeus estävät toisinaan tarvittavien muutosten riittävän nopean toteuttamisen. Jos esimerkiksi hätäkeskusten suunnalta tulee esiin jokin perusteltu kehitystarve, täytyy asia hyväksyttää ”kaikilla toimialoilla” ja pitkällisillä neuvotteluilla. On tuskallista odottaa esimerkiksi sitä, että kaikki 22 pelastuslaitosta pääsevät ensin keskenään sopuun pelastustoimen kannasta asiaan, ennen kuin asiassa päästään eteenpäin.

4) Hätäkeskuslaitoksen sisäinen toimintakulttuuri / -malli, jossa lähes kaikki päivystystoimintaan liittyvät tai siihen vaikuttavat asiat, ohjeet, määräykset ja muutokset tulevat päivystyshenkilöstölle ulkoapäin ja ylhäältä käsin annettuina, saneltuina. Päivystystyön tekijöillä ei ole juurikaan mahdollisuuksia vaikuttaa heitä koskevien asioiden valmisteluun. ”Tässä on uusi ohje ja toimintamalli, tulee käyttöön ensi viikolla, toimikaa sen mukaan. Piste”. Tai ”Kyllä se toimii ja on hyvä, te ette vain osaa tehdä sitä”. Eli noin 5-10% Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstä (joista kukaan ei itse ole mukana operatiivisessa toiminnassa) päättää täysin omalla porukalla, miten päivystyshenkilöstö, noin 500 henkilöä, työtään ohjataan tekemään

Erityisesti kohta 4 on minusta päivittäinen ja sen kertautuvuus on iso. Huono/ toimitaton ohje koeponnistetaan päivässä mahdollisesti monta kertaa ympäri Suomen.

### **Minkä koemme hyväksi:**

Edelleen koemme että olemme tärkeä ensimmäinen lenkki auttamisen ketjussa. Minun äänensävy ja painotus hätäntyneelle voi merkitä sen, että saan tehtyä analyysin puhelussa hyvässä yhteisymmärryksessä ja saan annettua henkeä - tai uhkaa kokevalle ihmiselle helpotuksen tunteen ja ohjeet. Saamme hälytettyä oikeanlaista ja tarkoituksenmukaista apua paikalle. Yhteistyö viranomaisten kanssa toimii mielestäni paljon paremmin, mitä se toimi alkuaikoina. Kun osaamme arvostaa toinen toistamme ja nimenomaan toisen tekemää työtä. Me olemme kansalaisille kuitenkin se näkymätön viranomainen jonka odotetaan kuitenkin vastaavan välittömästi kun avuntarvitsija soittaa hätänumeroon.

- "Päivystäjän työ on ihmisläheistä, vuorovaikutusta, toimimista erilaisista lähtökohdista tulevien ihmisten kanssa ja pienienkin nyanssien poimimista soittajan sanomisen ja äänensävyyn välillä. Se ei ole liukuhihnatyötä, johon kuka tahansa pystyy saatikka on siinä hyvä. Olisi toki "helppoa" vain valita "oikeat" pallurat analyysityökalulla ja välittää tästä usein syntyvä tehtävä eteenpäin. Tosiasiassa analyysipolun ulkopuolelle jää niin paljon kysymisen arvoisia, tarkentavia kysymyksiä, joilla tehtävää ei välttämättä edes syntyisi.

Näitä asioita ei voi edes opistolla kouluttaa, vaan ne ovat vuosien saatossa syntynyttä hiljaista tietoa, ammattitaitoa ja syvempää ymmärrystä"

Terveisin

Arto Pirttimaa  
pääluottamusmies  
SPAL / HAL ry  
050 4098 502

ps. olkaa rohkeasti yhteydessä jos jatkossakin tulee jotain kysyttävää