

” Pikakoulutusta en kannata, mutta tässä henkilöstötilanteessa se on välttämätön toimenpide. Toivottavasti pikakoulutettuja jatkokoulutetaan jossain vaiheessa osaamisen, palkkauksen ym. asioiden takia.

Nykyinen henkilöstötilanne on seurausta huonoista päätöksistä. Poliittisten päätösten sijaan toivon päätöksen tekoon ammattilaisten osaamista.

Kun keskuksia yhdistettiin 15:sta 6:een päätettiin liian paljon osaavaa henkilökuntaa lähtemään Hätäkeskuslaitoksen palveluksesta. Lähtevien määrästä ei kannettu huolta, vaikka oli tiedossa jo vuosia sitten, että esim. eläköitymisten takia henkilökunnasta tulee pulaa lähivuosina.

Lisäksi päätöksissä keskusten sijainnista ei otettu huomioon sitä, että keskusten olisi pitänyt sijaita muuttovoittoisilla paikkakunnilla joihin saa tarpeeksi osaavaa ammattitaitoista henkilökuntaa. Hätäkeskuspäätöksiä tehtäessä ei ajateltu tarpeeksi sitä miten haavoittuva järjestelmä on jos ei ole tarpeeksi päivystäjiä. Asia vaikuttaa koko auttamisen ketjuun ja kansalaisten avunsaantiin. Liian monella hätäkeskusammattilaisella on hätäkeskusten yhdistämisten takia pitkä työmatka, joka rasittaa kohtuuttomasti kun työvuorot ovat pääosin 12 tunnin mittaisia. Sairauspoissaolot ovat lisääntyneet huomattavasti päivystäjien työmäärän lisääntyessä ja henkilökunnan vähentyessä.

On hyvä asia, että ammattilaisia nyt kuullaan ja toivon, että heidän näkemyksensä asioista otetaan huomioon.”

” Mielestäni laitoksen uusi ehdotus uusien päivystäjien kouluttamisesta on hyvä. Tässä tilanteessa pitää jokainen kivi kääntää ja saada saliin uutta henkilökuntaa. Jos odotamme vain Peolta valmistuvia päivystäjiä, meidän käy huonosti. Kokemus on osoittanut, että hyvä päivystäjä voi olla päivystäjäkoulutuksen saanut tai poliisitaustainen. Ja päinvastoin. Hyvä päivystäjä voi tulla myös ensihoito- tai pelastustaustaisesta henkilöstä. Päivystäjän tausta ei ratkaise hänen tulevaa ammattitaitoaan. Työ itsessään näyttää ketkä salissa tulevat pärjäämään ja viihtymään. Enkä myöskään koe, että lyhyemmän koulutuksen saanutta päivystäjiä ei arvostettaisi. Henkilöä, joka osaa työnsä, häntä arvostetaan, merkityksetöntä on, missä hän on oppinsa saanut. Plussaa on myös alueellinen koulutus, perheelliset eivät helposti muuta työn perässä toiselle puolelle Suomea. Kannatan tätä ajatusta ja toivon, että tämäkin näkemys tuodaan julki.”

” Minusta suuri osa meidän ongelmista liittyy liian vähäiseen henkilöstömäärään. Hätäkeskuslaitos ei ole reagoinut ennakoivasti salihenkilöstön irtisanomisiin, työhyvinvoinnin huonontumiseen ja siitä suora seurausta pitkien poissaolojen lisääntymiseen. Monesti taustalla on pitkään jatkunut muutosprosessi joka tuntuu jatkuvan. Oma ammattitaito ja jaksaminen on koetuksella, kun aika ei riitä omaksuma sitä visiota mitä meille tarjotaan. Työmäärän lisääntymien verkottumisesta ja huonosta henkilöstötilanteesta johtuen on melko usein puheenaiheena päivystäjien keskuudessa.

Nyt on puhuttu henkilöstön lisäresurssien koulutuksesta nopealla aikataululla muutaman keskuksen toimesta. Miten tämä on mahdollista toteuttaa, kun samaan aikaan jo työssä olevien ammattitaidon ja osaamisen ylläpito kaipaa jatkuvaa koulutusta. Keskuksissa päivystäjien oma perehdytys on jo pitkään ollut sinun itsesi varassa.

Uuden tietojärjestelmän (ERICA) tuomat edut häviävät kun eteen tuleviin kysymyksiin ei saada yksilötasolla vastauksia kuten aiemmin ollut mahdollista. Oppimisprosessi vaatii usein vastauksia ja uuden oppiminen tarvitsee sähköisen- ja kirjallisen viestinnän lisäksi ehdottomasti kasvokkain tapahtuvaa tiedottamista.

Onko tehty hätäkeskusuudistus ollut toteutuessaan nykymuodossa epäonnistunut prosessi? Keravan keskus on mielestäni liian suuri. Salin hallinnointi ja esimiestyö toteuttaminen siten, että tilannekuva on vakaasti hallussa, tuntuu mahdottomalta. Porin keskuksen ja Turun keskuksen ongelmat liittyvät henkilöstöresursseihin, ei saada riittävää imua aikaiseksi, jotta nämä kaupungit houkuttelevat ihmiset

opiskelemaan ja hakeutumaan hätäkeskuspäivystäjän ammattiin. Tulevaisuus näyttää melko synkältä. Satakunta ja Pori eivät ole kasvukeskuksia. Varsinkin Pori tulee luultavasti jäämään keskisuureksi pikkukaupungiksi, missä väestön määrän kehitys saattaa muuttua tulevaisuudessa miinusmerkkiseksi. Hätäkeskuksen siirto takaisin Tampereelle, on järkevä vaihtoehto jos halutaan riittävä määrä päivystäjiä hoitamaan nykyisen Porin keskuksen aluetta. Tampere ja sen seutukunta ovat Suomen kasvukeskuksia, siellä on yliopisto- ammattikorkeakoulu, lukuisat muut vaihtoehdot opiskelemiseen sekä synergia poliisiammattikorkeakoulun kanssa olisi järkevä toteuttaa. Väestön kehitys on + merkkistä ja valtakunnallisesti Tampere on paikkakunta mihin halutaan muuttaa ja asua.”

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?

Uudistusten sisällöt eivät ole aivan selkeänä mielessä, mutta päällimmäisinä noiden vuosien uudistuksista tulee mieleen hätäkeskusten yhdistäminen ja henkilöstömenojen karsiminen. Aloitin vuonna 2009, joten sitä edeltävältä ajalta en tiedä uudistuksista ja tavoitteista.

Yhdistäminenhän sujui ilmeisen hyvin, aikataulujen puitteissa. Kiinteät kulut, kuten tilavuokrat etc. varmasti laskivat, mutta sen myötä laitos menetti työntekijöitä, sillä kaikki eivät voineet tai halunneet siirtyä keskusten mukana uusille paikkakunnille. Itse näen tämän olleen alkusysäys edelleen jatkuvalla henkilöstövajeelle. En tiedä, ajatteliko kukaan tätä ennen yhdistämispäätöstä? Ja onko säästöä tilavuokrissa yms tullut sen verran, että voidaan sanoa budjetin jääneen plussalle kasvaneista ylityömaksuista, sairauslomista huolimatta?

Toivon todella, että kenelläkään ei ole mielessä enää lähteä enempää yhdistämään keskuksia, sillä en usko laitoksen selviävän siitä. Työvoimapula kasvaisi infernaalisiin mittoihin, kun porukka ei edelleenkään töiden perässä voisi siinä määrin muuttaa, että toimintakyky olisi turvattu.

Puhumattakaan niistä jäljelle jäävistä, jotka pyrkisivät pois alalta jo ihan sen vuoksi, että edessä siintävä työmäärä per päivystäjä kasvaisi sietämättömäksi.

uusien koulutustahti ei pysy perässä tälläkään hetkellä, joten miten se voisi tuossa tilanteessa riittää?

Olisin todella kiinnostunut tietämään, olisiko kyseinen uudistus ajettu läpi, jos nykyinen lopputulos olisi tiedossa? Katsotaanko uudistus onnistuneeksi vai olisiko asiaa pitänyt pohtia useammalta kantilta ennen toimenpiteitä?

Laitos on ollut urani ensimmäisestä päivästä lähtien jatkuvan muutoksen alla, aina tähän päivään saakka ja edelleen jatkuu. Yhteistyöviranomaisten muutokset heidän

organisaatioissaan, sairaanhoitopiirien yhdistymiset yms. näkyvät aina myös hätäkeskuksissa.

Muuttuvien ohjeistusten mukana olisi pysyttävä, mutta asioiden sisäistäminen, vanhasta poisoppiminen ja tiedon siirto itse työhön vie aikaa. Ja uuden oppiminen vaatii koulutusta.

Nykyään valitettavan usein koulutus on nimenomaan "sähköpostikoulutuksia" ja suusta suuhun kiertäviä tiedon jyväsiä, kun aikaa kunnon koulutuksiin ei ole. Kaikista muutoksista ei edes tiedoteta, vaan moni asia jää niiden aktiivisten päivystäjien varaan, jotka vielä ehtivät ja jaksavat ottaa omatoimisesti asioista selvää.

Tilanne tuntuu yksittäisenä päivystäjänä sietämättömältä, kun et voi olla varma, toimitko varmasti uusimman tiedon mukaan, vai onko työtäsi ohjaavana nuorana vanhentunutta tietoa.

Virkamiehellä on vastuu pitää itsensä ajan tasalla ja koulututtua, mutta kaikille tuskin on selvää edes se, mistä tuota tietoa hakea.

Viimeisimpänä esimerkkinä tästä se, että ERICAn myötä tietosuoja-asiat ja järjestelmän käyttöperiaatteet olivat tuntuvasti muuttuneet, mutta salihenkilöstö ei ollut tästä lainkaan tietoinen! Vastuukysymykset tulevat tulevaisuudessa puhuttamaan entistä enemmän, mikäli päivystäjien päitä joutuu pölkylle siitä, ettei ohjeistusta, jota ei ole edes tiedotettu/koulutettu/kehoitettu etsimään, ole noudatettu.

On vaikea nähdä salihenkilöstön näkökulmasta yhdistymisten tuoneen mitään hyvää, kun jäljellä olevat päivystäjät maksavat siitä hintaa edelleen. Sisällöltään työ ei ole juurikaan muuttunut, mutta suurien alueiden tuoma puhelumäärä per keskus on niin valtava, että työtaakka on selkeästi kasvanut, varsinkin kun työntekijät ovat samalla vähentyneet.

Hätäkeskustoiminnan ongelmia ovat mielestäni:

- liian pieni budjetti
- henkilöstövaje
- koko laitoksen rooli moniviranomaistoiminnassa

Turvallisuusala, hoitoala ja vastaavat, välttämättömät alat ovat mielestäni niitä viimeisiä kohteita, joista lähteä säästämään. Muistan vuosia sitten kuulleen radiosta, kuinka Virossa oli leikattu poliisien, palomiesten ja opettajien palkkoja. Muista myös sen pöyristyksen ja kauhun tunteen, että "kuinka te kehtaatte?!" Ajattelin silloin, että onneksi Suomessa vielä arvostetaan ammatteja, joista koko yhteiskunta on riippuvainen. Tämä tunne on karissut vuosien saatossa. Vyötä kiristetään jatkuvasti ja arvostuksen tunne on katoamassa. Tuntuu, että suunnitelmia ja muutoksia tehdään jatkuvasti tasolla, jossa ei ole itse työstä minkäänlaista käsitystä eikä kykyä nähdä niiden vaikutuksia pitkällä tähtäimellä. Mihin sitä rahaa niin kipeästi tarvitaan, että ollaan valmiita tinkimään kansalaisten turvallisuudesta?

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 syntyneitä hiljaista tietoa, ammattitaitoa ja syvempää ymmärrystä. On niin päivystäjästä kiinni, haluaako tehdä työnsä hyvin vai HYVIN. Kiire, väsymys, ahdistus ja pakkotahtisuus syövät kaikki kykyä ja mahdollisuuksia tehdä työ itsellekään riittävällä tasolla. Resurssien riittävyyden pohtiminen ei kuulu ivolinjassa olevalle päivystäjälle, mutta väkisinkin sitä mieltii, jotta yksiköitä riittäisi kaikille, oikeasti niitä tarvitseville. On puhuttu siitä, että kaikki tehtäviksi syntyvät keikat vain putkelle, jotta ne kirjataan ja todellisten tehtävämäärien saldo välittyy realistisena kentälle ja siitä päättäviin elimiin saakka. Kauanko näitä on putkelle syötettävä ennen kuin se alkaa vaikuttaa niihin määrärahoihin ja lisäresursseihin, kuten tätä meille on alusta alkaen perusteltu?
Minä vain kysyn..

Hätäkeskuslaitos on perustettu hyvällä ajatuksella. Onhan se jopa maailmanlaajuisesti noteerattu ja palkittu systeemi. Olen siitä äärettömän ylpeä. Ja koen sen toimivan perusajatuksen hyväksi: kaikki apua samasta numerosta.

Kuitenkin näen, että laitos ei ole edelleenkään oikein löytänyt omaa paikkaansa moniviranomaiskentällä. Laitos pyrkii toimimaan niin monen tahon kanssa yhteistyössä, että lopulta tuntuu, että vain kumartelemme joka suuntaan, saamatta oikein kiitosta mistään. Ei liioin kansalaiset, poliisi, pelastus- ja terveystoimi tai edes oma laitos/SM tunnu olevan tyytyväinen meidän toimintaan.

Hätäkeskuslaitoksella ei tunnu olevan mitään ns. "omaa", vaan meidät on perustettu toimimaan muiden "alla" ja heidän lakien puitteissa. Hätäkeskuslaissa sanotaan päivystäjän tekevä riskinarvion ja välittävän kiireelliset tehtävät eteenpäin vastuuviranomaisille. Ne kriteerit, joilla tehtävä syntyy, ei suinkaan löydy hätäkeskuslaista, vaan muiden viranomaisten omista laista, joiden pohjalta on sitten tehty "Laki hätäkeskustoiminnasta". En tiedä, miten tätä asetelmaa lähtisi työstämään/muuttamaan..

Laitos kärsii tällä hetkellä mielestäni eniten siitä, että arvostus sen työmyyriä, sen likaisen työn tekijöitä, meitä peruspäivystäjiä, kohtaan on täysin olematon. Päivittäisessä työssä käytetyt työkalut luureista lähtien aina tietojärjestelmään ja ajantasaisen tiedon kouluttamiseen henkilöstölle eivät ole ajan tasalla tai palvele sen käyttäjiä kunnolla.

On mielestäni uskomatonta, että laitoksen oma laillisuusvalvontayksikkö on vienyt eteenpäin case Porvoon kaltaisen asian, kun taustalta paljastui laitostasoinen kouluttamattomuus aiemmin mainitsemaani ERICA-käyttöperiaatteisiin.

Miltä mahtaa peruspäivystäjästä tuntua, kun paska kaatuu hänen niskaansa myös tilanteissa, joissa virhe on tehty jo ylemmillä tasoilla?

On paljon puhuttu, miksi vaihtuvuus alalla on niin suuri. Syy ei mielestäni ole työn sisällössä, vaan nimenomaan edellisen kaltaisessa, rakenteellisessa vammassa, jossa päivystäjät eivät koe työn vastuun ja veloitteiden korreloivan sen seuraamuksien kanssa. Seuraamuksilla tarkoitan virkavirhesyytteitä, mutta myös työuupumusta, univaikeuksia, muita terveydellisiä haittoja sekä arvostuksen tunteen puuttumista.

Ei jokaiseen päätökseen ja uudistukseen tarvitse henkilöstön mielipidettä kysyä, mutta joissakin tapauksissa se olisi enemmän kuin suotavaa. Numeroiden ja käppyröiden pyörittelyn pohjalta tehdyt päätökset/uudistukset, vailla ensikäden tietoa itse työstä kentällä, on mielestäni lyhytnäköistä ja suorastaan typerää.

Tuskin tarvitsee erikseen mennä aiheeseen nimeltä henkilöstövaje, sen syyt ja seuraukset. Tästä on jo omat juttunsa meneillään. Henkilöstövaje on juurikin se asia, joka näkyy ensimmäisenä myös kansalaisille: jonottaminen hätälinjalla soittajan hädän ollessa suurin, ei taatusti kasvata luottoa viranomaisiin.

Noin!

Siinäpä nyt ensimmäisenä mieleeni tulevat asiat. Olen lukenut tekstin nyt kolmeen kertaan läpi, ja silti en koe saaneeni sanotuksi mitään järkevää :D

Toki, jos sinulla on vielä heittäjä jotain tiettyjä uudistuksia/asioita noilta toimintakausilta, joihin kaipaat mielipidettä, niin nakkaa viestillä. Kyllä minä aina jotakin osaan runoilla.

Jäseniltä ei ole tullut tähän asiaan yhtäkään viestiä, jonka toki ymmärrän. Ei vain ole työ ohessa aikaa syventyä pohtimaan asiaa ja vastaamaan.

Teema: Häätäkeskustoiminnan uudistaminen

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

2001-2005 uudistuksen onnistumista hieman hankala arvioida, koska olen aloittanut työn vasta 2005. Vuonna 2004 olin harjoittelussa kokeiluhätäkeskuksessa ja sittemmin 2005 virkauran aloittaneena uudistus tuntui ainakin tuoreen päivystäjän mielestä edenneen hallitusti ja maltillisesti. Oli tunne, että asioita on mietitty ja asiat ovat edenneet kohtuullisen hitaasti ja hyvin valmisteltuina.

2011-2014 vauhti tuntui kiihtyvän ja uudistusten myötä tilanne muuttuvan kaoottisemmaksi, mutta tuntui edelleen olevan jotenkin hallinnassa. Elettiin hallitun kaaoksen aikakautta. Tässä vaiheessa alkoi tuntua, että henkilöstön (nimenomaan päivystyshenkilöstön) kuuleminen / KUUNTELEMINEN ja arvostaminen alkoi virastotasolla vähentyä. Yhä enenevässä määrin alettiin tuijottaa tavoitteita ja nimenomaan tulostavoitteita. Vauhti alkoi kiihtyä edelleen, ja häätäkeskustoiminnan ydintyö alkoi unohtua tulostavoitteiden alta. Tärkeimmäksi fokukseksi alkoi nousta erilaiset tilastot, vastausajat jne... Itse päivystystyö ja päivystäjät alkoivat jäädä tilastojen jalkoihin. Mutta niin kuin edellä mainittu tuolloin 2014 saakka elettiin vielä hallittua kaaosta, kohtuullisen maltillista aikaa. Työ tuntui vielä kuitenkin merkitykselliseltä ja päivystäjälläkin oli vielä jonkinmoinen arvo ja tarkoitus. 2014 jälkeen vauhti alkoi kiihtyä syöksykiitoonsa, ja huonolta näyttää.

- Mitkä ovat häätäkeskustoiminnan ongelmat ja kehittämishaasteet? Mistä ongelmat ovat johtuneet ja mitä niistä on ollut seurauksena?

Häätäkeskustoiminnan ongelmat nykyisellään ovat työhyvinvointiongelmat sekä huono johtaminen, ja suurin kehittämishaaste onkin johtamisen kehittäminen, koska työhyvinvointiongelmat johtuvat suurimmalta osaltaan huonosta johtamisesta.

Johtoporras istuu norsunluutornissaan vailla minkäänlaista käsitystä siitä, missä paineissa ja millaisilla työvälineillä päivystäjät koettavat työtään tehdä. Kuluneiden, varsinkin parin viimeisen vuoden aikana työhyvinvointi on suorastaan romahtanut häätäkeskuksessa. Tämähän on nähtävissä mm. henkilöstövajauksena > lähtövaihtuvuuden määrä miltei tupalaantunut muutamassa vuodessa ja muutenkin henkilöstön hyvinvoinnissa. Kuilu operatiivisen henkilöstön ja johtoportaan välillä on kasvanut vuosien varrella suunnattomasti > se on asia, jolle pitäisi jotakin tehdä.

Uudistuksia on ajettu kuin käärmettä pyssyyn hirveällä vauhdilla. Vauhtisokeus on sokaissut johdon täysin, ja tärkein, eli henkilöstön (operatiivinen päivystyssalin henkilöstön) kuunteleminen on unohdettu tyystin.

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

Onnistuttu olemme siinä että verkottuminen on saatu suoritettua loppuun ja Erica on käytössä. Kipupisteitä kumminkin on siinä että se on tehty melkein täysin henkilöstön verellä.

Laitteisto/käyttäjärjestelmä eivät ole toimineet toivotulla tavalla, ja parin vuoden aikana on tehty enemmän vikatikettejä kuin minä jaksan edes laskea, ja siihen ei vielä tänä päivänäkään ole tullut muutosta. Henkilöstö unohdettiin täysin ja keskityttiin enemmän väkkyröihin sekä vastaamisaikoihin, kun siihen tärkeimpään tilastoon eli henkilöstön riittävyyteen ja jaksamiseen.

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

Suoraan sanottuna henkilöstöön ei ole keskitytty tarpeeksi. Hätäkeskuslaitos luuli että vuoden raatamisen, poistumien, pahan mielen sekä muut korvaa valkoinen lippis jossa lukee Erica. Suoraan ja suomeksi sanottuna tämä tuntui vittuilulta. Nämäkin rahat olisi oikeasti voitu käyttää henkilöstön hyvinvointiin, esimerkiksi tyky-seteleiden muodossa. Siitä olisi tullut tunne että ok, laitos oikeasti välittää hyvinvoinnistani. Marko Nieminen kirjoitti blogissaan joulukuussa 2019: "Hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja sitoutunut henkilöstö on meidän tärkein voimavaramme ja tähän haluamme panostaa ensi vuonna aiempaa monipuolisemmin". Mietin, miten tämä on näkynyt tänä vuonna 2020? Johtokeskus ja päälliköt saavat kiitosta työstään kun blögeja ja kirjoituksia luetaan, päivystäjät jäävät vähälle. Nyt päälliköt taputtelevat itseään selkään kun vastausaika on nostettu 20:een sekuntiin. Unohtunut on se että päivystäjät ovat jo vuosia tätä huutaneet ja juhannuksena vastausaika päätettiin lyhentää 3:een sekuntiin. Teemme töitä raskaat luurit päässä, rikkiäisillä tuoleilla, 12 tuntia päivässä stressaavassa työympäristössä jossa en voi edes vastata puhelimeen vaan otan puhelun vastaan. En voi ottaa vettä tai jutella työkaverin kanssa ilman että pelkään sitä että vastausajat kärsii jos otan automaatti-vastaustilan pois tai aivastan ilmoittajan korvaan joka on jo linjoilla minun kanssa ennen kuin kerkiän nenäni niistä. Sitten luen että automaattivastaustilaa ei voi ottaa pois uudella tekniikalla (JORY-muistio 13.8.2020). Miten helvetti vieköön voi olla mahdollista se, että vanha tekniikka tämän mahdollisti mutta nyt ei? En usko tätä selitystä hetkeäkään. Tiedän että ei ole olemassa sellaista päivystäjää joka ei alle 6:en sekunnin nosta luureja päähän ja paina nappia sekä vastaa puhelimeen. Tästä ei vastausajat kärsi pätkääkään.

Toinen ongelma on tietenkin henkilöstön määrä, joka on nilkuttanut jo pitkään. Kehitysehdotuksena laitos esittää seuraavaa (YT-muistio 25.8.2020) :

1. Hätäkeskuslaitos rekrytoisi Turun ja Keravan hätäkeskuksiin määräaikaisiin hätäkeskuspäivystäjän virkasuhteisiin (kesto 6-8 kk) henkilöitä, joilla ei olisi muodollista pätevyyttä hätäkeskuspäivystäjän tehtävään, mutta omaisivat koulutus- ja kokemustaan muilta aloilta, joiden voitaisiin katsoa antavan valmiuksia hätäkeskuspäivystäjän työssä. Lisäksi pyrittäisiin löytämään henkilöitä, joilla on molempien kotimaisten kielten valmiuksia.
2. Alustavan suunnitelman mukaan virasto rekrytoisi 24 uutta työntekijää voimassa olevien määrärahojen puitteissa (Turku 12 + Kerava 12)
3. Virasto järjestäisi uusille työntekijöille 4-6 kuukautta kestävä laajennetun perehdytyskoulutusohjelman, jonka tavoitteena olisi antaa henkilöille valmiudet toimia hätäkeskuspäivystäjänä hätäilmoitusten vastaanottotehtävissä
4. Ohjelman läpikäymisen jälkeen Hätäkeskuslaitos arvioisi henkilöiden osaamisen tason, jonka jälkeen sisäministeriö (pelastusosaston päällikkö) myöntäisi näille henkilöille Hätäkeskuslaitoksen esityksestä sisäministeriön työjärjestyksen mukaisesti erivapauden hätäkeskuspäivystäjän tehtävään.

Miten tällainen järjestely voisi toimia ja mikä olisi edes laillinen kanta? Hätäkeskuspäivystäjän tehtävissä voi toimia lakisääteisten sekä hätäkeskuslaitoksen asettamien kelpoisuusehtojen mukaan sellainen henkilö jolla on hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto taikka poliisin perustutkinto tai vastaava aikaisempi vastaava tutkinto. Kauanko "muualta tullen" päivystäjän perehdytys kestää ja paljonko resursseja se vie salista? Ratkaiseeko tällainen toimintamalli henkilöstövajetta millään tavalla, kun salista on

kuitenkin yksi henkilö pois perehdyttämässä? Lisäksi millainen vaikutus tällä on päivystäjien ammattiyhpeyteen, kun kuka tahansa voisi tätä hommaa tehdä ja en ole kuullutkaan Pelastusopiston kantaa tähän asiaan, enkä muihinkaan esittämiini kysymyksiin? Olisiko parempi viedä hallitukselle/eduskunnalle esitys kurssien lisäämisestä joissa annetaan määrärahat esim. 4:lle häke-kurssille vuodessa joista kaksi suoritetaan PEO:lla ja kaksi Polamkilla? Hakijamäärät kurssseille kumminkin hipovat melko suuria lukuja. Nykyisellä Hätäkeskuslaitoksen yhteistoimintaelimen antamalla esityksellä mennään suoraan perse edellä puuhun.

1. Hätäkeskustoiminnan uudistukset:

Laitoksessa tapahtuneista uudistuksista ennen vuoden 2012 alkua en voi sanoa mitään, en ollut vielä silloin " talossa". Itse aloitin juuri vuoden 2012 alussa vielä silloisessa Mikkelin hätäkeskuksessa. Keskusten yhdistyminen oli ISO asia, koska muutoksen seurauksena monen ihmisen elämä mullistui (tuli irtisanomisia, muuttoja toiselle paikkakunnalle, eroja perheestä kun työt vei työskentelypaikkakunnalle ym.). Uudistuksen tavoitteet ei oikein tulleet silloin selville, puhuttiin väestöpohjan tasaamisesta keskusten välillä, merialueen ulottamisesta kaikille keskuksille, kustannuksista. Muutos tuntui pitkään keskuksen ilmapiirissä. Usean keskuksen yhdistymisen nivoutumisessa kesti pitkään ennen kuin saatiin aikaan "me "- henki. Oli erilaisia toimintatapoja, salilogistiikan toimivuus, hallinnollisten töiden sijoittelut työaikaan, tesse/ivo määrien hakemista, hallinto pursui ihmisiä.

2. Toiminnan kehittämishaasteet ja toiminnan ongelmat:

Tämän päivän ongelmat, jotka olleet jo vuosia, ja joihin ei ole puututtu vaikka niitä on tuotu esille tasaisin väliajoin:

1. Päivystyshenkilöstön määrä >> Syitä: koulutusmäärät ei riitä, rivistä poistumisten syiden selvittäminen ja tilanteeseen johtaneiden asioiden korjaaminen.
2. Verkottuneessa mallissa eri keskusten epätasainen henkilöstömäärä ja sen olemassa olevan henkilöstön epätasainen käyttö salissa (tesse/ivo -suhde) >> seurannaisheijastukset toisiin keskuksiin jatkuvina ylivuotoina ja kirjautumisina toisten keskusten linjoihin >>> jaksaminen kaikissa keskuksissa menee alaspäin.
3. Johtokeskuksen perustaminen >>> en edelleenkään ole täysin vakuuttunut tarpeellisuudesta

Suullisen keskustelun päätteeksi lupasin välittää erään jäsenen ehdotuksen suurimpaan ongelmaamme: työvoimapulaan.

Hänen mielestään poliisien lisäksi myös pelastajilla pitäisi olla samanlainen mahdollisuus lisäkoulutuksen kautta hakeutua häkeen töihin. Poliisikoulutus ei itsessään ole sen enemmän eväitä päivystystyöhön kuin pelastajakoulutukseen.

Työvoimapula kaipaava ratkaisua pian, opistolta tulevien varaan ei voi luottaa, sillä kuten sanottua: valmistuvista ei ole apua tilanteeseen ainakaan 8-10 vuoteen.

Hätäkeskuslaitoksessa on tapahtunut vuoden 2009 jälkeen kaksi merkittävää muutosta. Ensimmäinen niistä oli hätäkeskusten yhdistyminen joka hoidettiin erittäin huonosti, ilman yhteistyötä henkilöstön kanssa. Johdon lapsenusko siihen, että kaikki, tai ainakin suurin osa, lakkautettavien keskusten päivystäjistä muuttaisi uusille paikkakunnille oli täysin perusteeton ja siinä prosessissa menetettyjen päivystäjien hävikkiä ei ole vieläkään saatu paikattua. Vähäisestä ja alati vähenevästä päivystäjien määrästä huolimatta muutoksia arkipäivän työssä on jatkettu jopa niin, että lukuisten muutosten jälkeen palataan alkuperäiseen toimintamalliin. Muutokset tehdään usein niin nopealla aikataululla, ettei niitä ehditä tekemään järjestelmään, vaan muutokset informoidaan sähköpostilla ja niiden noudattamiset jäävät päivystäjän muistinvaraiseksi ja noudatettaviksi.

Toinen iso mullistus on ollut Erica-järjestelmän käyttöönotto. Pitkästä, vuosien valmistelusta ja suunnittelusta huolimatta, järjestelmä tuli käyttöön raakileena. Siihen tehty lukuisat muutokset kielivät erittäin huonosta valmistelusta järjestelmän suhteen. Nyt jo muihin tehtäviin siirtyneellä, entisellä hätäkeskuspäivystäjällä, oli vuosien kokemus järjestelmien testaamisesta Nokian matkapuhelintehtaalla. Hän kertoi kysyneensä järjestelmäasiantuntijoilta Erican testauksesta ja yllättyneensä testauksen vähäisestä määrästä. Nyt Erica on

tehty useita päivityksiä, joissa ei kuitenkaan ole välttämättä otettu huomioon päivystäjien toiveita. Yhtenä esimerkkinä siitä on huomioitavia seikkoja indikoivat siniset merkkitäplät, joiden poistaminen vaatii varsinkin TESEltä ylimääräistä työtä ja jotka eivät auta päivystystyössä mitenkään. Näiden merkkien luvattiin poistuvan, ainakin suurimmaksi osaksi, mutta uusimmassa versiossa niitä näyttääkin tulleen lisää.

Erican myötä koko Hätäkeskuslaitos on siirtynyt verkottuneeseen toimintaympäristöön. Toimintojen pitäisi olla pitkälti standardisoituja, mutta silti esim. Keravan alueen toiminnat ovat hyvin poikkeavat muiden keskusten toimintoihin, taaskin hyvin paljon muistinvaraisia.

Välittämättä yhdenmukaisista toimintatavoista, mm. Päijät-Hämeen Sairaanhoidopiiri on ottanut käyttöön muista poikkeavan toimintatavan kiireettömien tehtävien hälyttämisissä. Tämä tapa hidastaa avun perillemenoa ja potilas joutuu vastailemaan samoihin kysymyksiin useita kertoja.

Huolimatta ylläkerrotusta, pahinta / ikävintä on kuitenkin ainakin, Turun Hätäkeskuksessa, sen johdon avoimen halveksuva suhtautuminen henkilökunnan jaksamiseen ja esilletuotuihin epäkohtiin, mm. työvuorosuunnittelun epäkohtiin. Sitä kuvastaa apulaispäällikkö Juha Talkan Luuriin, eli intranettiin, laatima kirjoitus 4.2.2020. Siinä hän moitti päivystäjiä 'turhasta nurisemisesta', tuoden esiin kaikkea sitä hyvää, jonka työnantaja tarjoaa. Yhtenä näistä työterveyshuolto, joka kuitenkin kuuluu kaikille ja on lakisääteinen.

Tämä kirjoitus on sinänsä merkityksetön ja kuvastaa vain yhden henkilön näkemystä. Merkityksellisen siitä tekee se, että kirjoittaja on johtavassa asemassa yksikössä, jossa on erittäin paljon jaksamiseen liittyviä ongelmia. Se kuvastaa suhtautumista näihin ongelmiin. Mm. sairauslomalta tulleiden ja lyhennettyä työaikaa tekevien jaksamiseen ei ole kiinnitetty riittävää huomiota, vaan työvuorot on aloitettu jopa 10 tunnin mittaisina. Tämä ei tue vaikeuksissa olevan työntekijän jaksamista.

Koko Turun hätäkeskuksen henkilöstöä, hallinto pois lukien, on kielletty jo vuosien ajan pitämästä lomaa joulun ja pääsiäisen aikoihin. Kaikki tämä on ollut henkilöstön venymistä ja siitä on ollut kiitoksena vähättelevä ja syyttelevä suhtautuminen.

- 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?"

Tässä mun kommentteja satunnaisessa järjestyksessä, mitä nyt ehdin työn ohessa kirjoittaa:

> Kevyemmät luurit mahdollisimman pian! Jouduin ottamaan nyt työvuorossa särkylääkkeen, kun kuulokkeet painavat niin, että päästä särkee, päänahka arka ja niskat jumissa. Mulla on sangoissa pehmusteet ja nenäliinat vielä taiteltuna pehmusteiden alla ja silti sattuu. Harvoin käytän särkylääkkeitä, joten en todellakaan tykkää, että sen takia pitää syödä särkylääkkeitä, kun työnantaja ei vieläkään viitsi hommata kevyempiä kuulokkeita, vaikka nykytekniikka ei varmasti ole este.

> Tuolien uusiminen pikkasen nopeammalla aikataululla kuin 2 tuolia vuodessa. Näissä istutaan päivittäin ympäri vuorokauden, joten kuluvat nopeammin kuin normi toimistokäytössä n.8h/arkipäivä.

> Aina kun tulee uutta opeteltavaa ja vastuualueen muuttuessa ensin Pokan alueesta puoli Suomeksi ja nyt koko Suomeksi, niin kaikki uudistukset ja vastuun laajeneminen menevät työnantajan samaan yhden lauseen piikkiin "ja työnantajan muut määräämät tehtävät". Vertailuna esim. tehdastyö, jossa palkka nouse sitä mukaa, kun työntekijä opettelee uuden koneen/ohjelman, tai hätäkeskuksen sihteereillä kuulemma nousi palkka, kun vastuualue laajeni.

> Auttamisketjun ensimmäinen taho eli hätäkeskuspäivystäjät käyttävät ensimmäisinä nykyistä Erica-ohjelmaa päätyökälunaan, kun kansalainen ottaa yhteyttä hätänumeron kautta. Hätäkeskuspäivystäjän tulee hallita neljän eri viranomaisen tehtävät ja tukitoimet.

Ohjelman tulisi olla käyttäjäystävällinen ja työn luonteen vuoksi nopea käyttää, koska puhelut pitäisi hoitaa mahdollisimman nopeasti ja automaattivastauksen vuoksi välillä ei ehdi tehtävien välissä kelata ajatuksiaan eikä välttämättä toipua edellisestä puhelusta, kun pitää jo keskittyä seuraavaan soittajaan, jolla saattaa olla aivan eri asia kuin edellinen puhelu. Hätäkeskuspäivystäjän tulee siis saman aikaisesti keskittyä kuuntelemaan soittajaa metelistä huolimatta sekä mahdollisesti salin muita puheluita mahdollisten päällekkäisten ilmoitusten osalta, kirjoittaa samaan aikaan kun kuuntelee ja tarkistaa karttaa sekä päällekkäisiä tehtäviä. Monta aistia ja toimintaa pitää siis kyetä hallitsemaan yhtä aikaa ja tekemään päätöksiä virkavastuulla kiireessä ja paineessa.

Ericassa on monta hyvääkin toimintaa, mutta olisi tärkeää, että kun jotain kehitetään ja uutta otetaan käyttöön, niin ohjelmaa eniten käyttäviä eli hätäkeskuspäivystäjiä kuunneltaisiin ja tasapuolisesti koko Suomen alueella eikä vain Keravan häken työntekijöitä - heidän alue ja tavat poikkeavat esim. pohjoisen alueesta. Ja monesti tuntuu, että tilastot menevät itse varsinaisen työn eli välittömän asiakaspalvelun, hätäpuheluiden vastaanottamisen edelle, kun muut viranomaiset vaativat vaikka mitä asioita hätäkeskuspäivystäjän selvitettäväksi hätäpuhelu aikana, jotta heidän on helppoa ja nopeaa koota tilastot yms. jälkeenpäin. Aikaa kuluu näihin joskus paljonkin ja kun rekisteriohjelmat eivät pysy auki koko vuoron aikana vaan niitä pitää avata monesti uudestaan, niin aikaa kuluu taas turhaan. Esim. poliisipartioissa on aina kaksi poliisia ja heillä on autossa laitteet, jolla saavat samat rekisterit katsottua ja vielä nopeammin kuin hätäkeskuspäivystäjä, niin miksi yhä hätäkeskuspäivystäjät ovat kuin toimistoapulaisia/sihteereitä partioille, kun he itsekkin voivat katsoa ne ja poliisilla on myös oma johtokeskus, josta saa tukitoimia. Monesti tulee tehtyä turhaan päällekkäistä työtä, kun päivystäjä saa rekisterit katsottua ja kirjattua ja samaan aikaan partio onkin syöttänyt lokille samat tiedot. Joissakin tehtävissä kysymyspatteristo on niin pitkä, että ei soittaja jaksa/ehdi jäädä kaikkiin vastaamaan ja välillä ohjeet tulevat tehtävälapun yläosaan ja samaan aikaan pitäisi silmäillä näytön alareunaa, jos vaste onkin jo noussut hälytettäväksi ja samaan aikaan pitää tietty kuunnella soittajaa ja täyttää tehtävälappua. Kehittämistä on Ericassa paljon, mutta olisi asianmukaista kuunnella itse käyttäjiä, joiden päätyökalu Erica on joka hätäpuhelussa.

Ajatus nyt pätkii, mutta tuossa nyt mitä ekana tuli mieleen. Kiitos ja anteeksi :D

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

10v häkeuran alussa tapahtui viimeisin hätäkeskusten yhdistäminen. Jäljelle jääneet keskuksset eivät ole houkuttelleet riittävästi hakijoita joka keskuksen alueelta ja jossain vaiheessa oli ylitarjontaa joillakin alueilla ja jopa työttömiä päivystäjiä, jotka sitten hakeutuivat muille aloille.

- Mitkä ovat hätäkeskustoiminnan ongelmat ja kehittämishaasteet?

Liian lujaa on menty tulostavoitteiden ehdoilla ja unohdettu henkilöstö. Muutoksia muutoksien perään. Nykyään pakkotahtista työtä, 12 h vuoroja luurit päässä ja automaattivastauksella puhelu kilahtaa korviin heti kun edellisen tehtävän on saanut valmiiksi ja mistä päin Suomea tahansa.

Johtamistahan (esimiehiä/päälliköitä ym.) ei pysty hetkessä muuttamaan/vaihtamaan mutta jo ergonomiaan panostaminen, jonka rahalla pystyy hoitamaan, auttaisi; kevyet kuulokkeet, toimivat ja ehyet työtuolit...

Opiskelijavalinta pelastusopistolle ei ole onnistunut viime vuosina, pelkkä todistuksen keskiarvo ei kerro sopivuutta edetä edes soveltuvuuskokeisiin, enemmän pitäisi painottaa "elämäkokemusta" jota tulee esim. työkokemuksesta, alalta kuin alalta. Paljon on nuoria valmistuneita, jotka lyhyen ajan jälkeen toteavat, että ei olekaan oma ala ja siirtyvät muualle.

Pikakoulutus ei ratkaise henkilöstövajetta, sehän sitoo perehdytysajaksi (6kk!!) saman määrän perehdyttäjiä pois vahvuudesta, kuin on perehdytettäviä! Koulutus hoidettakoon edelleen pelastusopiston/polamk:n toimesta, joissa on siihen asiantuntemus ja resurssit!

- Olematon oikeusturva ja puutteelliset tai puuttuvat ohjeet

Hei,

En ole ollut hätäkeskuksessa työntekijänä mainitsemillasi vuosina, joten en voi kommentoida niiden osalta. Aloitin Vaasan hätäkeskuksessa tammikuussa 2015 eli viimeinenkin muutos Keski-Suomen hätäkeskuksen lopettamisen myötä oli tehty. Kehän kohdalta tiedän, että vain yksittäisiä päivystäjiä siirtyi Vaasaan. Arvioin, että tämänkaltainen tilanne on ollut myös muiden keskuksien loppumisen myötä ja näin ollen hätäkeskuslaitos on menettänyt paljon hyviä työntekijöitä poliittisella päätöksellään yhdistää keskuksia. Strategisesti keskuksen sijoittaminen Suomen länsirannikolle on ollut typerä poliittinen päätös.

Uutta tietojärjestelmää kehitettiin pitkään ja hartaasti, alkuperäisten teknisten määrittelyjen jälkeen tietotekniikka on kehittynyt valtavasti. Nykyinen, "uusi" tietojärjestelmäme ei ole ajan tasalla, eikä sillä mielestäni saavutettu kaikkia niitä hyötyjä joita lähdettiin tavoittelemaan. Uusi järjestelmä pyrkii tekemään päivystäjistä liukuhihnatyöntekijän, jonka ainoa merkitys on vasta mahdollisimman moneen puheluun, jotta laitoksen johtajat pääsevät tulostavoitteisiinsa. Ainoa mittari, jolla hätäkeskuksien työnjälkeä mitataan on puhelumäärä ja nopea vastausaika. Tätä tavoitellakseen aikaisempi ja myös nykyinen johto käyttää esimerkiksi päivystäjien siirtoa toisten hätäkeskuksien jonoihin, jotta saadaan enemmän *vihreitä* tunteja. Näin saadaan aikaan päällisin puolin hyvät tilastot, joita voidaan esitellä sisäasiainministeriön kansliassa kulloinkin istuvalle ministerille ja/tai kansliapäällikölle ja näiden kabineteilleen.

Painotan, ettei **missään** vaiheessa työntekijöitä ole kuultu: **ei missään** vaiheessa. Järjestelmää suunnittelemaan tai beta-testaamaan ei ole otettu päivityssalista päivistä. Kehitysehdotukset ja kommentit niin henkilöstösuunnittelun kuin tietojärjestelmän osalta leimataan muutosvastarinnaksi ja näiden kommenttien esittäjät hankaliksi ja ongelmakeskeisiksi. Nykyinen vuosi oli tarkoitettu työhyvinvoinnin parantamaan työhyvinvointia, mutta konkreettisia tekoja ei ole. Päivityssaliin on oltu vauhtia vuosikausia lisää työntekijöitä, jotta yksittäisen päivistäjän kuorma olisi pienempi. Tilanne on tällä hetkellä niin paha, että päivityssaleissa maanlaajuisesti voidaan erittäin pahoin ja viimeisen vuoden aikana päivistä on irtisanoutunut tai siirtynyt erilaisille vapaille, sairauslomille yms. ennätysmäärä.

Vajetta on yritetty paikata poliiseilla jo pitkään. Kokemukseni viimeisen vuoden kohdalta on, että tämä ei auta lainkaan. Pääasiallisesti ylipäivistäjät ja asiantuntijat ovat velvoitettuja *perehdyttämään* nämä poliisit hätäkeskuspäivistäjiksi. Suunnitelma on, että tämä tapahtuisi n. kahdeksassa viikossa (vrt. hätäkeskuspäivistäjäkurssi on laajuudeltaan 90op ja kestää 1,5 vuotta). Lopputulos on vaihteleva. Osalla perehdyttäjistä ei ole minkäänlaisia pedagogisia taitoja ja menetelmät eivät ole yhdenmukaiset. Kun nämä poliisit lopulta saavuttavat päivityskelpoisuuden, ei monen kohdalla kestä kauaa kun he siirtyvät takaisin poliisiin töihin. Nyt olen kuullut huhuja ensihoitajien ja pelastajien pikakouluttamisesta hätäkeskuspäivistäjiksi. Näen tässä samat ongelmat kuin poliisien kohdalla. Jos minua ei voi pikakouluttaa ensihoitajaksi, poliisiksi tai palomieheksi miten heitä voitaisiin pikakouluttaa minun töihini?

Vallalla on yhä se ajatus, että hätäkeskuspäivistäjät vain vastaavat puhelimeen, eikä siihen tarvita mitään erityistaitoja tai osaamista. Tämän ongelman ratkaisemiseksi valtion tulisi kuunnella **meitä, hätäkeskuspäivistäjiä**.

Uudistuksessa Tampereen alasajo suuri virhe.

Koulutuksen lisääminen; useampi kurssi PEO:lle, paikalliset kurssit, POL AMK-hyödyntäminen.