



Hallintovaliokunnan kuulemisessa tulleet kysymykset Hätäkeskuslaitokselle

Hätäkeskuslaitos on avun ja turvan ensimmäinen lenkki. Hätäkeskusten on toimittava ympärivuorokautisesti tehokkaasti. Jos hätäkeskustietojärjestelmä ei toimi, hätäkeskukset eivät voi hälyttää viranomaisia eikä näin kiireellinen apu tule sen tarpeessa oleville. Tämä koskee ensihoitoa, poliisia, pelastustointia, sosiaalitointa ja joissakin tapauksissa myös Rajavartiolaitosta. Jos hätäkeskuksissa ei ole riittävästi henkilöstöä, hätäpuhelut jäävät jonoon. Odotusajat eivät voi olla kovin pitkiä silloin, kun on kysymys henkeen, terveyteen, omaisuuteen tai ympäristöön liittyvästä kiireellisen avun tarpeesta. Esim. sydäninfarktipotilaan tai onnettomuuteen joutuneen ihmisen selviäminen heikentyy olennaisesti ajan kuluessa.

Hallintovaliokunnan kuulemisessa 22.10.2020 esitettiin Hätäkeskuslaitokselle seuraavat kysymykset:

1. Mikä on tiedonvälityksen osalta kriittistä hätäkeskustoiminnan osalta

Erica-hätäkeskustietojärjestelmä on kriittinen järjestelmä, koska sen avulla hätäkeskuspäivystäjä tekee soittajalle esitettyjen kysymysten avulla ns. riskiarvion eli selvittää mitä on tapahtunut, mitä viranomaisia paikalle tarvitaan, kuinka paljon tarvitaan voimavaroja ja onko kyseessä välittömästi henkeä, omaisuutta tai ympäristöä koskeva kiireellinen tilanne. Riskiarvion perusteella hätäkeskustietojärjestelmä muodostaa automaattisesti ehdotuksen siitä, mitä voimavaroja tilanteeseen hälytetään ja hätäkeskuspäivystäjä hälyttää suoraan järjestelmästä tarvittavat viranomaiset tilanteeseen. Jos hätäkeskustietojärjestelmä ei toimi, hätäkeskuspäivystäjä joutuu tekemään tilannearvion ilman tietojärjestelmän ohjausta ja tarvittavan avun määrittäminen on huomattavasti hitaampaa. Myöskään hälyttäminen ei onnistu ilman tietojärjestelmä apua yhtä nopeasti. Ilman hätäkeskustietojärjestelmää hätäilmoitusten käsittely ja yksiköiden hälyttämien ovat huomattavasti hitaammin toteutettavissa kuin hätäkeskustietojärjestelmää käyttäen. Tällöin myös hätäpuheluihin vastaaminen hidastuu, koska hätäkeskuspäivystäjät joutuvat käsittelemään puheluita kauemmin. Viiveet voivat muodostua jopa minuuteiksi, kun normaalitoiminnassa lähes 90 prosenttiin hätäilmoituksista kyetään vastaamaan alle 10 sekunnissa.

Tiedonvälityksen kannalta olennaista on myös se, että hätäkeskuspäivystäjiä on tarpeeksi. Ilman hätäkeskuspäivystäjän toimenpiteitä viranomaiset eivät saa hälytyksiä eivätkä viranomaiset saa niitä tukipalveluita esim. rekisterikyselyjä, joita hätäkeskuspäivystäjät tekevät viranomaisen pyynnöstä. Toisaalta rekisterikyselyt eivät myöskään toimi, jos hätäkeskustietojärjestelmä ei toimi.

Poikkeuksellisia tilanteita varten on oltava varajärjestelyt käytössä ts. silloin, kun hätäkeskustietojärjestelmä ei toimi, on kuitenkin jollakin tavalla saatava hätäpuhelut otettua vastaan ja hälytettyä viranomaiset. Kuten yllä tuli ilmi varajärjestelyihin jouduttaessa hätäpuheluun vastausajat ja viranomaisten hälyttämisaikat pidentyvät ja hätäpuhelut jonoutuvat normaalitilanteeseen verrattuna merkittävästi.

Osoite	Adress	Puhelin / Telefon	Faksi / Telefax	Internet	e-mail
Hätäkeskuslaitos PL 112 28131 PORI	Nödcentralsverket PB 112 28131 BJÖRNEBORG	0295 480 112	0295 411 800	www.112.fi	hatakeskuslaitos@112.fi etunimi.sukunimi@112.fi



2. Kun aiemmin käytössä olleesta ELS-hätäkeskustietojärjestelmästä luovutaan, onko tilanne kuitenkin hallittavissa

Hätäkeskuslaitoksen henkilöstö ei ole käyttänyt ELS-tietojärjestelmää kesän 2019 jälkeen kuin kahden otteeseen. Järjestelmää on pidetty yllä tähän saakka varajärjestelmänä. ELS-järjestelmästä luovutaan useastakin syystä. Ensinnäkin kahden hätäkeskustietojärjestelmän ylläpito aiheuttaa merkittävästi lisätyötä, kun tietoja on päivitettävä kumpaankin järjestelmään. Toisaalta ELS-järjestelmän tekninen ylläpito on jatkuvasti pidettävä yllä, joka aiheuttaa n. 300 000 euron kustannukset kuukaudessa. Kolmanneksi hätäkeskuspäivystäjiä pitäisi jatkuvasti kouluttaa kahden järjestelmän käyttöön ja tämä ei käytännössä ole mahdollista. Koska ELS-järjestelmää käytetään hyvin harvoin, hätäkeskuspäivystäjillä ei ole siihen enää rutiinia. Uudet hätäkeskuspäivystäjät on alun perin koulutettu Eri-can käyttöön eikä heitä varsinaisesti ole enää koulutettu ELSin käyttöön.

Itse Erica-järjestelmä on kahdennettu eli varmistettu. Vaikka ELS-järjestelmästä luovutaan, on hätäkeskustoimintaa mahdollista hoitaa häiriötilanteissa viranomaisradioverkon ominaisuuksien avulla. Tämä kuitenkin tarkoittaa viiveitä mutta toimintaa kyetään pitämään yllä.

3. Toimenpiteet sairauslomien vähentämiseksi

Hätäkeskuslaitoksessa ollaan ottamassa käyttöön uutta työvuorojen suunnittelujärjestelmää, jolla pyritään mm. aiempaa suurempaan joustavuuteen työaikojen toteuttamisessa elämäntilanteen mukaan. Tätä voidaan tietenkin tehdä vain rajallisesti mutta kuitenkin joustavuutta pyritään lisäämään nykyisestä.

Hätäkeskuslaitoksessa on pyritty satsaamaan työhyvinvoinnin parantamiseen ja virastossa on käytössä työkykyjohtamisen toimintatapa. Tämä muodostuu kolmesta kokonaisuudesta: sujuvasta arkijohtamisesta, työkykyongelmien ennaltaehkäisystä ja työkyvyttömyyden hallintatoimenpiteistä.

Sujuvaan arkijohtamiseen kuuluvat terveys ja toimintakyky, osaaminen ja työkokemus, johtaminen, työolot ja työyhteisö sekä arvot, asenteet ja motivaatio.

Työkykyongelmien ennaltaehkäisy muodostuu työhyvinvointisuunnitelmasta, työsuojelun toimintaohjelmasta, työterveyshuollon toimintasuunnitelmasta, defusing-toiminnasta sekä työnohjauksesta.

Työkyvyttömyyden hallinta kohdistuu tiedossa oleviin henkilöihin ja työterveyshuollon ja Kevan kanssa tehdään sujuvaa yhteistyötä. Tähän liittyy myös työhön paluun tuki.

Tyhy-toimintaa on pyritty panostamaan merkittävästi, jotta sairauspoissaolot saataisiin vähentämään ja työhyvinvointi paranemaan. Suurin vaikutus olisi kuitenkin sillä, että päivystäjämäärä saataisiin suuremmaksi, jolloin yksittäisen päivystäjän kuormitus työvuoroissa saataisiin hallittavaksi.

4. Helsingin Pelastuskoulun mahdollisuus kouluttaa hätäkeskuspäivystäjiä

Pelastusopisto vastaa hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksesta. Helsingin Pelastuskoululla ei ole mandaattia kouluttaa hätäkeskuspäivystäjiä vaan ainoastaan pelastajia ja pelastustoimen alipäällystöön koulutettavia. Hätäkeskustoiminnasta annetun asetuksen 5 §:n mukaan päivystystehtävää hoitavalta henkilöstöltä vaaditaan hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto taikka poliisin perustutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto. Toisin sanoen pelastuslaitosten tai terveydenhuollon henkilöillä ei ole muodollista pätevyyttä hätäkeskuspäivystäjän työhön. Hätäkeskuslaitos on esittänyt, että asetusta voisi harkita muutettavaksi siten, että terveydenhuollon tai pelastustoimen perustutkinnot rinnastettaisiin poliisin perustutkintoon. On kuitenkin huomattava, että hätäkeskuspäivystäjän ammatti on oma ammattinsa ja esim. poliisin perustutkinnon omaavat on kuitenkin koulutettava hätäkeskuspäivystäjän tehtäviin Hätäkeskuslaitoksen toimesta ennen kuin he ovat kykeneviä hoitamaan hätäkeskuspäivystäjän tehtäviä.



5. Koulutusmäärän lisääminen

Hätäkeskuslaitoksen esityksessä kuulemistilaisuudessa tuotiin esiin hätäkeskuspäivystäjien lisäystarve ja siihen liittyen 1,9 miljoonan euron lisärahoitustarve. Tämä summa on tarkoitettu hätäkeskuspäivystäjämäärän lisäämiseen. Pelastusopisto vastaa hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksesta ja koulutuksen kustannuksista. Pelastusopiston koulutusmääriä on nostettu siten, että vuosittain valmistuu 48 päivystäjää. Tämä riittää kuitenkin juuri ja juuri nykyisen henkilöstön määrän ylläpitämiseen.

Hätäkeskuslaitos on esittänyt aika ajoin alueellisten kurssien järjestelmistä. Alueelliset kurssit ovat kuitenkin kustannuksiltaan suuremmat kuin Pelastusopistossa järjestettynä. Viimeisin alueellinen kaksikielinen kurssi järjestettiin Vaasassa ja sillä saatiin kaksikielinen ja Vaasan hätäkeskuksen tilanne korjattua hyväksi. Tällä hetkellä tarvittaisiin alueellinen hätäkeskuspäivystäjäkurssi Etelä-Suomeen tai Varsinais-Suomeen, koska suurin vaje hätäkeskuspäivystäjistä on Keravalla ja Turussa.

6. ICT-kulut ja toimintasuunnitelma häiriöiden varalta

Hätäkeskuslaitos on korostetun riippuvainen hätäkeskustietojärjestelmästä. Sen on toimittava kaikissa oloissa. Jos hätäkeskustietojärjestelmä ei jostakin syystä toimi, on oltava varajärjestelmä, jolla toimitaan häiriötilanteissa. Itse Erica-hätäkeskustietojärjestelmä on varmistettu mutta järjestelmän toimivuuteen vaikuttavat myös teleliikenneoperaattorien yhteyksien toimiminen, turvallisuusverkon toiminta (Tuve-verkko) ja useat muutkin tekijät. Häiriöt, joissa Erica-järjestelmää ei ole voitu käyttää, ei ole aiheutunut itse Erica-järjestelmän häiriöistä vaan häiriöistä turvallisuusverkossa tai teleliikenneoperaattorien verkossa. Näihin Hätäkeskuslaitos ei omalla varautumisellaan voi varautua muuten kuin siten, että on olemassa varajärjestelmä, joka toimii esim. Tuve-verkon ulkopuolella. Nyt tällainen järjestelmä on ollut ELS-järjestelmä. Koska ELS-järjestelmästä luovutaan, yksi tapa varautua ja hoitaa tehtäviä häiriötilanteissa on käyttää Viranomaisradioverkon toimintoja. Tätä varten lisätalousarvioon on esitetty 300 000 euron lisäystä, jolla saadaan hankittua tarvittavat laitteet hätäkeskuksiin. Lisäksi Erica-järjestelmään on tulossa ns. saareketoiminnallisuus, joka tarkoittaa sitä, että jokainen hätäkeskus voi toimia myös itsenäisesti, jos valtakunnallisesti verkottunut toimintamalli ei toimi. Tällöin tietenkään hätäpuhelut eivät siirry hätäkeskuksesta toiseen ruuhkatilanteissa mutta toiminta on kuitenkin mahdollista.

Taito Vainio
Hätäkeskuslaitoksen johtaja