

**Katri Kalliomäki**

yritysviestinnän tradenomi, viestintäasiantuntija
Hätäkeskuslaitos, ohjaus- ja ennakointiosasto, viestintäyksikkö
katri.kalliomaki@112.fi

112 kriisien keskiössä

Hätäkeskuslaitos on tänä päivänä hätätilanteiden tiedonkulun keskipisteenä. Hätäkeskuslaitos on yhteiskunnan kriisinsietokyvyn näkökulmasta se taho, joka sovittaa yhteen eri hälytysviranomaisten toimintaa ja huolehtii rajallisten resurssien priorisoinnista viranomaisohjeiden mukaisesti.

Kuopion hätäkeskus sai 1.10.2019 klo 12.29 hätäpuhelun Kauppakeskus Hermannista. Ilmoittaja kertoi, että kauppakeskuksessa sijaitsevassa oppilaitoksessa on meneillään hyökkäys ja ihmisiä on haavoitettu miekalla. Hätäkeskuspäivystäjä teki tilannearvion nopeasti ja tehtävä välitettiin eteenpäin alle minuutissa.

Hyökkäykseen liittyviä hätäilmoituksia vastaanotettiin tilanteen ollessa käynnissä yhteensä 23. Hätäkeskuksessa puhelut käsiteltiin päällekkäisenä tehtävänä, jolloin puheluista saadut tiedot kirjattiin samalle tehtävälapulle. Hätäpuheluiden lisäksi kauppakeskuksesta saatiin automaattinen paloilmotus, joka liittyi tahallisesti sytytettyyn tulipaloon. Tehtävän välittäminen laajeni samalla poliisista ja ensihoidosta pelastusviranomaisille.

Poliisi sai tekijän kiinni kahdeksan minuutin kuluttua hälytyksestä. Kuopion hyökkäyksessä yksi henkilö menehtyi ja 10 haavoittui. Hätäkes-

kuslaitoksen toimialapäällikkö Ari Ekstrandin mukaan Kuopion puukotuksen kaltainen tilanne on aina myös hätäkeskustoiminnalle poikkeuksellinen ja pitkäkestoinen.

– Suuronnettomuustilanteissa tunnelma hätäkeskuksessa sähköistyy ja kaikki tietävät, että jokainen kivi tullaan kääntämään ajan myötä. Kuopion tapauksessa tehtävään hälytettiin monta eri viranomaista ja yksikköä jo ensimmäisen hätäpuhelun aikana. Vastaavissa hyökkäystilanteissa puhelut tulevat aaltona ja jakautuvat monelle eri päivystäjälle. Tämän vuoksi salin johtamisella on iso rooli tämän kaltaisissa tilanteissa, Ekstrand kuvailee.

Kuopion tapauksessa saliin perustettiin vuoromestarin johdolla päivittäistoimintaan kuuluvan tehtävänseurannan (TESE) rinnalle tilanteen TESEt ensihoidolle, poliisille ja pelastukselle. Lisäksi päivystyssaliin kutsuttiin kaikki saatavilla olevat päivystyshenkilöstöön kuuluvat henkilöt hoitamaan erilaisia tehtäviä muun muassa

Hätäkeskukset
vastaanottivat
7 400 hätäilmoitusta
vuorokaudessa.



Kuva 1. Hätäkeskuksen päivystäjän on kyettävä nollaamaan tilanne sekunneissa ja oltava heti valmis uuteen puheluun. Kuva Hätäkeskuslaitos.

tiedonkulun ja raportoinnin tueksi. Tehtävä päättyi hätäkeskuksen osalta noin klo 15 iltapäivällä.

Ekstrandin mukaan kriisitilanteissa purkukeskustelun järjestäminen on erittäin tärkeää. Tilanteen aikana ja sen jälkeen päivystyshenkilöstölle järjestettiin henkistä tukea defusing-koulutuksen saaneiden henkilöiden toimesta.

Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki

Ari Ekstrand toteaa, että Kuopion tapaus on esimerkki todellisesta elämästä. Hätäkeskus on taho, johon erilaisissa hätätilanteissa ollaan ensimmäisenä yhteydessä ja jonka toimenpitein eri viranomaisten hälytysluonteinen toiminta käynnistyy.

– Hätäkeskuspäivystäjän työ on aikakriittistä ja paine on ajoittain kova, kun nopealla tilannearviolla pitää pystyä kohdentamaan oikeanlaisia apua ja kohtaamaan hädässä olevia ihmisiä.

- Hätäkeskuslaitos on vuonna 2001 perustettu valtakunnallinen virasto, johon kuuluvat Porissa sijaitseva hallintoyksikkö sekä hätäkeskukset Oulussa, Kuopiossa, Vaasassa, Porissa, Turussa ja Keravalla. Virastoa ohjaa sisäministeriö yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa.
- Hätäkeskuslaitos tuottaa hätäkeskuspalvelut koko Suomessa Ahvenanmaata lukuun ottamatta.
- Vuonna 2018 hätäkeskukset vastaanottivat yli 2,7 miljoonaa hätäilmoitusta.
- Vuonna 2018 Hätäkeskuslaitoksessa työskenteli 607 henkilöä, joista päivystyshenkilöstöä oli 482.
- Hätäkeskusten päivystyshenkilöstön rooleihin kuuluvat: vuoromestari, ilmoituksen vastaanottaja, tehtävänseuranta, ilmoitinlaitetestaaja.
- Hätäkeskuspäivystäjien koulutuksen kesto on 1,5 vuotta. Koulutuksen toteuttaa Pelastusopisto yhdessä Poliisiammattikorkeakoulun ja Hätäkeskuslaitoksen kanssa.

Vuonna 2018 hätäkeskukset vastaanottivat noin 7 400 hätäilmoitusta vuorokaudessa. Hieman yli puolet näistä ilmoituksista johti tehtävän välittämiseen toimivaltaiselle viranomais taholle.

>>



Kuka?

- Ari Ekstrand
- Häätäkeskuksen toimialapäällikkö (sosiaali- ja terveystoimi)
- terveystieteiden maisteri TTM
- Häätäkeskuslaitos, häätäkeskuspalvelut-osasto, operatiivinen yksikkö
- ari.ekstrand@112.fi

Hätäpuhelujonoon tulleiden puheluiden sisältöä ei voi koskaan ennustaa. Väkivaltaista hyökkäystä voi edeltää esimerkiksi pilailusoitto, liikenneonnettomuus, vanhuksen heikentynyt yleistila, matkasynnytyks, ”väärä numero”, rakennuspalo tai sydäninfarkti. Päivystäjän on kyettävä nollaamaan tilanne sekunneissa ja oltava heti valmis uuteen puheluun. Häätäkeskuksessa toiminta ei voi pysähtyä yhteen tehtävään.

Hätäilmoituksissa korostuvat vuosittain samat trendit, mutta ilmoitusten määrissä ja tehtävien jakautumisessa eri viranomaisille on ollut viime vuosina muutoksia. Terveystoimelle välitettävien tehtävien osuus kaikista tehtävistä kiilasi muutama vuosi sitten poliisin ohi kärkipaikalle. Välitetyistä tehtävistä 55 % välitettiin terveystoimelle, 35 % poliisitoimelle ja 6 % pelastustoimelle. Loput 4 % välitettiin sosiaalitoimelle ja muille viranomaisille.

– Terveystoimelle välitetyistä tehtävistä esimerkiksi kaatuminen, sydänperäinen rintakipu, selkäkipu sekä mielenterveysongelma löytyvät kymmenen yleisimmän tehtävälajin joukosta, Ekstrand avaa häätäkeskustietojärjestelmään kirjattuja tehtävälajeja.

Tasalaatuista 112-palvelua

112-toiminnan keskiössä ovat laaja-alainen viranomaisyhteistyö, yhteiset järjestelmät ja yhdenmukainen toimintamalli. Valtakunnallisesti verkottunut uusi ERICA-häätäkeskustietojärjestelmä mahdollistaa toimintamallin, joka tekee yhteis-

Terveystoimelle välitettävien tehtävien osuus tehtävistä kiilasi poliisin ohi kärkipaikalle.

työstä entistäkin tiiviimpää ja tehokkaampaa. Järjestelmässä ovat mukana kaikki 112-toimijat: Häätäkeskuslaitos, poliisi, pelastustoimi, sosiaali- ja terveystoimi sekä Rajavartiolaitos.

ERICA-järjestelmä yhdistää Suomen kuusi häätäkeskusta ja varmistaa, että hätäpuheluun tai -tekstiviestiin vastataan nopeasti. Hätäilmoitus ei jää jonoon alueellisten ruuhkahuippujen aikaan, vaan se ohjautuu johonkin muista häätäkeskuksista.

– Uuden toimintamallin ansiosta koko maata palvelee käytännössä yksi virtuaalinen häätäkeskus. Tämä turvaa tasapuoliset häätäkeskuspalvelut kaikille kansalaisille ja viranomaisille sijainnista riippumatta. ERICA auttaa myös hätäilmoitusten käsittelyssä ohjaamalla riskinarviointia ja dokumentaatiota. Näin häätäkeskuspäivystäjä pystyy hälyttämään nopeimmat ja tarkoituksenmukaisimmat viranomaisyksiköt sekä välittämään niille tarvittavat tiedot, kuvailee Ekstrand.

Häätäkeskuspäivystäjä käyttää analyysityökalua vastaamalla kysymys-vastaus-valintoihin hätäilmoituksesta saadun informaation perusteella.

– Uuden työkalun ansioista häätäkeskuspäivystäjän ei tarvitse avata erillistä tiedostoa tai lukea ohjetta erikseen käsitellessään hätäpuhelia. Haasteeksi on kuitenkin muodostunut kysymys-vastaus-valintojen soveltuvuus kaikkiin erilaisiin ensihoidon tilanteisiin. Näihin haasteisiin vastataan jatkuvalla ohjeiden päivityksellä sekä pidemmän tähtäimen suunnittelulla ERVA-alueiden ensihoidon asiantuntijalääkäreiden ohjauksessa. ■