

# 112 Hätäkeskus -podcast: Hälyttämättä jättäminen

[Puhelin hälyttää]

Miesääni: 112, hätäkeskus.

[Musiikkia.]

Patrik: Tervetuloa Hätäkeskuslaitoksen podcastin pariin. Mä oon Hätäkeskuslaitoksen viestintäasiantuntija Patrik, ja podcastin tällä kaudella me puhutaan hätäpuheluiden käsittelyssä askarruttaneista aiheista. Ja nämä aiheet on ollut esillä niin lehtien palstoilla kun sosiaalisessa mediassa. Tässä jaksossa keskustellaan hälyttämättä jättämisestä, ja studiossa on mun lisäksi asiantuntija Juha ja vuoromestari Laura Hätäkeskuslaitokselta. Tervetuloa mukaan Juha ja Laura.

Juha: Kiitoksia.

Laura: Kiitos.

Patrik: Keitä te olette ja mikä teidän tehtävä on Hätäkeskuslaitoksessa?

Juha: Haluatko Laura aloittaa?

Laura: Nimi on tosiaan Laura ja toimin vuoromestarina. Vuoromestarihan vastaa sen oman ryhmänsä ammattitaidosta ja aina vuorollaan johtaa sitä päivystysalin toimintaa, eliikkä sitä salia, missä niihin hätäpueluihin vastataan.

Juha: Hyvä. Mä olen tosiaan Juha ja työskentelen Hätäkeskuslaitoksessa asiantuntijana. Omat taustat on tuolla sinisillä autoilla ajavan viranomaisen puolella. Siitä johtuen mun omaan toimenkuvaan kuuluu hyvin paljon sen sinisellä autolla ajavan viranomaisen kanssa tehtävää yhteistyötä, mutta myöskin iso osa työstäni on toisaalta meidän päivystyshenkilöstön kouluttamista ja sitten osaltaan myöskin meille soittaneiden asiakkaiden kanssa asioiden käsittelyä varsinaisen hätätilanteeseen liittyvän kontaktin jälkeen.

Patrik: Jos ajatellaan, että hätänumeroon 112 tehdään vuosittain noin kolme miljoonaa ilmoitusta. Siitä noin puolet eli puolitoista miljoonaa johtaa viranomaisille välitettävään tehtävään. Tämähän tarkoittaa, että puolitoista miljoonaa ilmoitusta jää hätäkeskussaliin niin sanotusti. Karkeasti arvioiden puolessa näistä on jonkinlainen avuntarve. Siellä on esimerkiksi ollut se haava, joka ei vuoda eikä tarvitse sitä ensihoitoa, vaan voi siirtyä vaikka omalla kyydillä päivystykseen, mutta puolessa ei ole minkäänlaista viranomaisen avuntarvetta, vaan siellä on esimerkiksi erinäisiä tiedustelusoittoja, kyselyjä sähkökatkojen pituudesta tai pyyntöjä teidän auraamisesta. Tänänhän me nyt puhutaan erityisesti niistä ilmoituksista, jotka on päättynyt hälyttämättä jättämispäätökseen. Hätäkeskuspäivystäjän tehtävä on arvioida siinä hätäilmoituksessa kuvattuja tilanteita viranomaisten ohjeiden valossa ja yksinkertaisesti sanottuna päättää, minne apua lähetetään ja millä kiireellisyydellä. Ja se kiireellisyysarvio on osa priorisointia. Mutta Juha ja Laura, miksi apua ei vaan voi lähettää kaikille?

Juha: No, jos mä riistan ensimmäiset sanat tässä. Tietysti kaikkein yksinkertaisin vastaus tuohon kysymykseen on se, että ei niitä apuun lähetettäviä autoja tai viranomaisen yksiköitä, mitä nimeä niistä nyt haluaa käyttää, niin ei niitä vaan riittäisi ihan kaikille ja kaikkialle, jos ei tehtäisi tätä arviointia ja priorisointia ja mietittäisi, että kuka tarvitsee paikan päälle apua ja kenen siihen hädän tarpeeseen voidaan antaa jonkunlaista muuta apua, vaikkapa neuvomalla.

Laura: Mä lähestyisin myös siitä näkökulmasta, että jos me annettaisiin apua kaikille, niin meidän ei noudatettaisi lakeja ja meille viranomaisten antamia ohjeita.

Juha: Tuo on ihan totta. Erittäinkin hyvä pointti. Jos miettii meidän toimintaa koskevaa lakia, niin siellähän nimenomaan sanotaan, että meidän päivystyshenkilöstön tehtävä on arvioida sen tilanteen kiireellisyys ja sen tilanteen hoitamiseksi tarvittavat voimavarat. Tässä kuitenkin on tärkeätä, että saataisi sen arvioinnin kautta välitettyä se tehtävä sillä tavalla, että sinne paikan päälle menisi myöskin mahdollisimman tarkoituksenmukainen apu, sellainen apu, joka osaa parhaalla tavalla sitten antaa sen avun, mitä siinä tilanteessa tarvitaan.

Patrik: Herää myös semmoinen ajatus, kun teitä kuuntelee, että tämähän on siis avun tarvitsijan etu, eliikkä tällä tavalla priorisoidaan ja varmistetaan, että sitten kun joku oikeasti tarvitsee jotain apua, niin sellainen apu on vapaalla ja saatavilla.

Juha: Kyllä.

Laura: Kyllä.

Patrik: Jos jotakin siis täytyy jättää hälyttämättä, niin minkälaisessa tilanteessa hätäkeskuspäivystäjä tyypillisesti voi jättää tehtävän välittämättä?

Luara: Tyypillisesti silloin, kun riskinarvion perusteella ei ole tarkoituksenmukaista hälyttää sitä apua. Eli se päätös pohjautuu niihin viranomaisten antamiin ohjeisiin ja siihen päivystäjän kokonaisharkintaan.

Juha: Kyllä, just näin. Eli kaikki nämä viranomaiset, jotka osallistuvat hätäkeskustoimintaan, eli poliisi, pelastustoimi, ensihoito, sosiaalitoimi, jokainen niistä on toimittanut meidän viraston käyttöön tehtäväkäsittely- ja arviointiohjeet. Ohjeet on vielä kaiken lisäksi valtakunnallisia, mikä on itse asiassa sekin myöskin avun tarvitsijan etu. Se on ihan sama, soittaako Utsjoella oleva ihminen avuntarpeessa ja puhelu tulee käsitellyksi vaikka Keravan hätäkeskuksessa. Tai toisaalta Hangossa oleva ihminen soittaa tarvitessaan apua ja se puhelu ohjautuu Oulussa olevaan hätäkeskukseen, yhtä kaikki se avuntarve arvioidaan yhdenmukaisin kriteerein. Tällä tavalla saadaan varmistettua se, että riippumatta siitä, missä se hädässä oleva ihminen on, niin se saa yhdenmukaisin kriteerein arvioidusti sen avun ja kaikki on sillä tavalla tasa-arvoisessa asemassa.

Patrik: Herää myös sellainen ajatus, että kun te puhutte kriteereistä ja viranomaisten ohjeista, niin tähän myös varmistaa sen hätäilmoituksen tekijän oikeusturvan. Jos se olisi siitä kiinni, että kun puhelu tulee ja jokainen päivystäjä ikään kuin itse omasta mielestään arvioi, että mikä mun mielestä nyt olisi kohtuullista, niin päädyttäisiin aika hullunkurisiin tilanteisiin.

Juha: Erittäinkin hullunkurisiin ja pelkään pahoin, että jossain tilanteessa täysin kohtuuttomiin.

Laura: Sen lisäksi se on sen päivystäjän oikeusturvaa myös. Hänellä on ohjeet, mihin hän voi tukeutua ja niiden perusteella tehdä sen turvallisen päätöksen.

Juha: Kyllä, juuri näin. Ja se tietysti, jos miettii niitä päivystäjän tekemiä päätöksiä ja tilannearviota, niin mistään ohjeesta ei saada sillä tavalla niin kaiken kattavaa ja yksiselitteistä, että ohjetta vilkaisemalla löytyisi vastaus jokaiseen kysymykseen ja valmis arvio sille, että tässä nimenomaisessa tilanteessa et kyllä tarvitse apua paikan päälle. Ainahan se pitää sisällään inhimillisen tulkinnan niin siitä tilanteesta kuin sen ohjeen sisällöstäkin. Mutta siitä huolimatta mä olen ehdottomasti samaa mieltä Lauran kanssa, että se ohjeiden olemassaolo ja se ohjeiden mukainen toiminta on omiaan turvaamaan myöskin sen päivystäjän oikeusturvan siinä missä sen kansalaisenkin oikeusturvan, avun tarvitsijan oikeusturvan.

Patrik: Kuten sanoitte, niin kuitenkin semmoiselle inhimilliselle harkinnalle, päivystäjän kokonaisharkinnalle, niin jää kuitenkin tilaa. Mutta miten sitten toimitaan tilanteessa, jos vaikka nyt ajatellaan, että joku kansalainen soittaa keskustaluueelta, että vaikka nyt festarialueelta kantautuu kovaa meteliä, hän ei saa nukutuksi, niin onhan se kauhean ikävä juttu, että joku ei saa nukutuksi.

Juha: On, ainakin jos ei tykkää siitä musiikista. [nauraa]

Patrik: No mitä sitten käytännössä tehdään? Miten tällaisessa tilanteessa harkitaan sitä, että onko tämä tehtävän arvoinen asia?

Juha: No, häiriöt on aika hyvä esimerkki. Ne on itse asiassa pikkuisen haastavia arvioitavia siinä mielessä, että yksi kokee häiriön yhdellä tavalla ja toinen kokee sen toisella tavalla. Nyt oli enemmän vitsinomaiseksi tarkoitettu se, että varsinkin jos ei tykkää siitä musiikista, mutta ei niin pientä pilaa, että ei totta toinen puoli. Se, mikä on toiselle hirveätä jumputusta, ei sitä välttämättä toiselle ole. Varsinkin jos puhutaan jostain festareista, konserteista, vastaavista tulevista häiriöistä, niin tietysti hyvä muistaa, että niille on kuitenkin aina annettu lupa ja siinä luvassa on määritelty ne ehdot, minkä mukaan ne festarit on järjestettävä. Siellä on määritelty myöskin aika, jolloin täytyy pistää soitto seis ja nauttiva [naurahtaa] yleisö ulos sieltä tapahtumapaikalta. Ja niinpä, kun näitä luvat, tai kyse on tällaista luvallisesta tilanteesta, niin siinä tapauksessa kyllä pääsääntöisesti kansalaisen vaan on nyt osallistuttava siihen tapahtumasta nautintaan ja tyydyttävä siihen, että juuri sitä tilaisuutta esimerkiksi poliisi ei mene keskeyttämään.

Patrik: Vaikka se tuntuisi ikävältä.

Laura: Juuri näin.

[Puhelin hälyttää.]

Patrik: No, entä sitten ajatellaan sellainen tilanne, että on jonkunlainen tarve terveystoimen asiantuntijuudelle, ja soittaa hätänumeroon, ja todetaan, että kyllä tässä jonkinlaista apua ehkä tarvitaan, mutta ei nyt tarvita sitä kiireellistä ensihoitoyksikköä, joka käytännössä on erikoissairaanhoidon yksikkö neljällä pyörällä, joka tulee ja on valmis hoitotoimenpiteisiin jopa olohuoneessa. Tämä numero 116117 on aina välillä esillä tämmöisenä vaihtoehtona. Onko tämä sitten keino silloin, kun ei esimerkiksi välitä tätä tehtävää terveystoimelle, niin ohjata soittamaan siihen?

Laura: Se on yksi keino. Yleisin keino on varmaan se, että ohjataan hakeutua omatoimisesti sinne päivystykseen tai sitten nimenomaan ottaa yhteyttä tähän 116117. Sitten on muitakin palveluita. Omaolo.fi ja hyvinvointialueiden omat nettisivut.

Juha: Jos nyt käytetään esimerkkinä sitä 116117, niin sen iso etu on varmasti se, että siellä on kuitenkin terveydenhuoltoalan ammattilainen arvioimassa sitten sen tilanteen, joka meidän kriteerien mukaan on ollut sillä tavalla kiireetön, että se ei ole edellyttänyt paikan päälle välitettävää apua. Sieltä saa varmasti tarkemmat ohjeet sen suhteen, miten asian kanssa tarvitsee toimia, on se sitten omatoimisen asian hoitamisen ohjeita tai vaikkapa ohjeita siihen, että mihin terveydenhuollon pisteeseen tai sairaanhoidon pisteeseen kannattaa hakeutua sen vaivan kanssa.

Patrik: Elikkä toisin sanoen, vaikka tehtävä jätetään välittämättä hätäkeskuksesta kiireellisenä taikka kiireettömänä tehtävänä viranomaiselle, niin se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kansalainen jäisi täysin ilman neuvoja, jos hänellä on joku faktinen avuntarve.

Juha: Juuri näin.

Patrik: Ehkä tässä kohtaa on tarve vielä korostaa sitä, että joskus on saattanut syntyä tällaisia myyttejä, että vaikka nyt ei olisi kauhean kiire, niin jos menee ambulanssilla, niin pääsee jonon ohi päivystyksessä. Totta vai tarua?

Laura: Se on mun mielestä tietyllä tapaa ihan ymmärrettävä myytti. Jos sä olet itse istunut siellä päivystyksessä toista tuntia ja näet, että sinne paareilla tuodaan joku vanhempi rouva, joka vuolaasti kiittelee niitä henkilöitä, jotka hänet sinne tuo, niin voi tulla semmoinen ajatus, että hetkinen, että miksi toi nyt pääsi tuonne hoitoon nopeammin kuin minä. Mutta todennäköisesti hänet on saatettu jo siellä kohteessa tila vakauttaa ja hän on menossa sitten kiireellisiin jatkotutkimuksiin. Tietyllä tapaa ymmärrän, että sellainen kuva on voinut tulla, mutta oikeastihan sillä kulkupelillä, millä sä saavut sinne päivystykseen, ei ole mitään merkitystä.

Juha: Nimenomaan. Eli olin jo melkein, anteeksi, keskeyttämässä ja huutamassa lähestulkoon, että tarua se on, ei se ole totta. [naurua]

Laura: Joo, tarua.

Juha: Mutta täytyy sanoa, että Laura kuvasi hyvin sen taustan, mistä tämä myytti on voinut syntyä. Toinen ihan yhtä yleinen ja samaan aiheeseen liittyvä myytti on se, että ambulanssikyty olisi maksuton. Sitähän se kyllä ei ole. Tosin luottokorttia ei tarvitse kaivaa siinä vaiheessa, kun parit kolahtaa sieltä ambulanssista ulos sairaalan tai terveysaseman pihalla, mutta kyllä se lasku perästä tulee. Sekään ei tosiaan pidä paikkansa, että ambulanssikyty olisi maksuton.

Patrik: Eli jälleen kerran myös siellä päivystyksessä sitten tehdään se kiireellisyysarvio, eli missä järjestyksessä potilaat hoidetaan. Kaikki nämä järjestelmät on rakennettu sitä varten, että ne kiiretapaukset saadaan priorisoitua. Sehän on meidän kaikkien etu.

Juha: Kyllä.

Patrik: Tästä huolimatta, niin ollaanhan me ihan valtavan herkän aiheen äärellä. Päivystäjä käyttää tehtävässään aika merkittävääkin julkista valtaa, kun päätetään, että kenelle apua lähetetään ja kenelle ei, ja priorisoidaan. Tehtävän välittämättä jättäminen voi joskus olla haasteellista. Ne eivät aina ole ihan yksiselitteisiä asioita, että no, pitäisikö kuitenkin. Millainen kokemus välittämättä jättämispäätös on päivystäjälle?

Laura: Mun mielestä välittämättä jättämispäätös on ihan samanlainen päätös kuin se hälytyspäätöskin. Kummassakin vaaditaan se riskinarvio, ja sitten pitää käyttää myös sitä kokonaisharkintaa. Haasteita voi tulla vuorovaikutuksen osalta, kun se ilmoittaja ei saa kaipaamansa apua, mitä hän on oletanut. Joskus se pettymys voi purkautua vihana tai ihan aggressiona päivystäjää kohtaan. Sitten saatetaan haukkua tai kyseenalaistaa päivystäjän ammattitaito. Ne on ehkä ne tilanteet, mitkä haastaa vuorovaikutuksen osalta. Muuten mun mielestä ne ovat ihan samanlaisia päätöksiä molemmat.

Juha: Joo, ja se, että kun osa mun työstäni on nimenomaan niiden asiakkaiden kokemusten käsittelemistä sen hätäpuhelun jälkeen, niistä käy ilmi ihan samoja elementtejä, mitä Laura tuossa kuvasi. Ihmiset ei aina ole tyytyväisiä siihen ratkaisuun, minkä päivystäjä on tehnyt. Mutta se täytyy sanoa, että ilahduttavasti ja pääsääntöisesti päivystäjät kuitenkin kykenee sen hankalan asiakaskontaktin hallitsemaan ja käsittelemään. Joskus tulee vastaan niitäkin tilanteita, joissa kansalainen on tyytymätön sekä siihen ratkaisuun että päivystäjän käytökseen, mutta siltä osin on iso onni ja päivystäjän oikeusturva, että kaikki hätäpuhelut taltioidaan ja keskustelut, hätäpuhelut on sitten mahdollista kuunnella jälkikäteen ja arvioida sekä ratkaisu että myöskin se päivystäjän käytös.

Laura: Suurin osa ihmisistähän, vaikka ne olisivat pettyneitäkin, ymmärtää, että miksi sitä apua ei sillä kertaa lähetetty. Patrik: Tässä jotenkin kuuluu selkeästi kaksi eri kokonaisuutta, kun puhutte, että on toisaalta se ammatillinen päätös, joka perustuu siihen riskin arvioinnin ja ohjeisiin, kriteereihin ja sitten on se inhimillinen puoli, joka on vuorovaikutusta, joka aina syntyy vähintäänkin kahden henkilön vuorovaikutuksessa ja dynamiikassa. Se vaihtelee aina, vaikka ohjeet on samat ja kriteerit on aina samat. Se, mitä siinä kontaktissa tapahtuu, määrittelee aika pitkälle prosessia.

Juha: Joo, varmasti näin. Varmasti näin. Tietysti tietyllä tavalla sen asiakaskontaktin tai sen vuorovaikutuksen onnistumisen, niin ei pitäisi ehkä vaikuttaa siihen ratkaisuun, koska nimenomaan ne faktat siellä taustalla on se, joka ratkaisee sen, mihin päätökseen päivystäjä tulee. Oikeastaan tärkeämpänä noissa tilanteissa mä näkisin sen, että no, tietysti se, että päivystäjä säilyttää malttinsa, niin ehdottomasti, mutta mitä paremmin asiakas myöskin kykenee hillitsemään itsensä ja vastaamaan niihin päivystäjän kysymyksiin, vaikka ne tuntuisi oudolta ja turhauttavilta, sitä paremmin se kansalainen saa nimenomaan sitä apua, mitä se siinä tilanteessa tarvitsee. Eli päivystäjän työ helpottuu sitä kautta, kun soittaja vastailee niihin kysymyksiin.

Patrik: Joskus käy kuitenkin aika nopeasti ilmi, että nyt on kyseessä ilmoitus, joka ei itse asiassa kuulu hätälinjalle ja ei siinä mielessä ole hätäilmoitus. Mä löysin hätäkeskuslaista tällaisen katkelman, jossa sanotaan, että päivystys henkilöstön tehtävänä on tehdä ratkaisu, että hätäilmoitus ei edellytä hälyttämistä tai tehtävän välittämistä, keskeyttää ja lopettaa vastaanotettua ilmoitusta koskeva yhteydenotto, jos kysymyksessä ei ole hätäilmoitus. Eli lain mukaan sellainen ilmoitus tulee siis lopettaa, jos se ei kuulu hätälinjalle. Miten tämä käytännössä tehdään?

Laura: No ihan yksinkertaisesti se puhelu keskeytetään sanomalla, että tämä ei kuulu hätänumeroon ja tarvittaessa voi sanoa, että ota yhteys vaikka sähkölaitokselle, jos on tällainen sähköihin liittyvä tiedustelu tai muu.

Juha: Joo. Juurikin noin, päättäväisesti, mutta mielellään mahdollisimman kohteliaasti olisi mun näkemys asiasta. Tuo ota yhteys sähkölaitokselle, se on hyvä esimerkki neuvosta, jonka voi antaa silloin, jos selkeästi tietää, että sähköä ei tule seinästä, vika on jossain, niin silloin sähkölaitos on todennäköisesti se oikea paikka, mihin ottaa yhteyttä. Yksi asia, mikä mun mielestä on myöskin hyvä huomata ja muistaa, on se, että hätäkeskuspäivystäjällä ei ole tällaista samanlaista neuvontavelvollisuutta, mikä viranomaisella muuten on. Hätäkeskuspäivystäjä tuossa puhelun päättäessäkin kertoo tosiaan sen, että asia ei kuulu hätäkeskukselle, mutta ihan ylittömän pitkälle ei toisaalta ole velvollisuutta ruveta neuvomaan, että mihin pitää ottaa yhteyttä sen asian tiimoilta ja miten sitä asiaa ruvetaan käsittelemään. Voidaan todeta, että sosiaalitoimen tarve ehkä esimerkiksi on, rahat on loppu, apua tarvitaan, mutta hätäkeskuspäivystäjän tehtävänä ei ole ruveta neuvomaan sitä, että miten niitä avustuksia sitten haetaan.

Patrik: Aivan.

Juha: Vähän karrikoitu esimerkki, mutta kuvastaa tavallaan kuitenkin mun mielestä sitä, että tosiaan hätäkeskuspäivystäjän tehtävä ei ole upota pitkälle siinä neuvonnassa.

Patrik: Eli alussa kun todettiin, että päivystäjä kuitenkin ohjeistaa, mutta tämä neuvonta käsittää käytännössä sitten juuri semmoisen meneillään olevan tehtävän ja siihen liittyvän ohjeistuksen ja neuvon, ei yleisen.

Juha: Kyllä, just näin.

Patrik: Okei. No tämän keskustelun keskiössä on jollain tavalla ollut riittävä tieto, eli voi oikeastaan todeta, että jotta päivystäjä voi tehdä oikean päätöksen, niin päivystäjällä täytyy olla riittävästi tietoa siitä, että mitä siellä kohteessa nyt oikeasti on tapahtunut. Eli on aika keskeistä, että vastataan hätäkeskuspäivystäjän kysymyksiin, että hänellä on relevantti käsitys tapahtuneista. Voisiko jopa todeta niin, että hätäilmoituksen tekijä tai kuka siellä puhelimen päässä sitten on, jos siinä on ehkä vaihtunut välillä, siirtynyt jollekin toiselle, niin se, joka on puhelimen päässä, niin hän auttaa päivystäjää vastaamalla esitettyihin kysymyksiin.

Laura: Kyllä se on just näin. Eli siis ilmoittajahan ei tarvitse tietää, että mitä hänen tulee sanoa ja missä järjestyksessä, että riittää, että tietää, että missä on. Ja sen jälkeen, kun vastaa niihin hätäkeskuspäivystäjän kysymyksiin, niin silloin hän auttaa sitä päivystäjää tekemään se riskinarvion.

Patrik: On ymmärrettävää, että jos on itselle aivan vieraassa tilanteessa, joka ehkä hämmentää, eikä ihan tiedä, miten toimia, soittaa hätänumeroon ja apua ei lähetetä, niin siinä voi ikään kuin kokea, että hetkinen, että mitä tässä nyt tapahtuu. Ja hätä on kuitenkin aina myös subjektiivinen käsite, eikä sitä kyseenalaisteta vaikka sitä kiireellistä viranomaisapua ei sinne paikan päälle lähetetä. Mutta Juho ja Laura, mikä teidän viesti on heille, jotka on tehnyt hätäilmoituksen, mutta ilmoitus ei ole johtanut välitettävään tehtävään?

Laura: No, mä oon omille tutuilleni sanonut, että jos se päivystäjä on heti ensisekunneilla ohjannut ja kertonut, että tämä ei kuulu hätänumeroon ja antanut jonkun tahon, minne ollaan yhteydessä, niin silloin jatkossakin toimii sellaisissa tilanteissa sen mukaan, että on suoraan yhteydessä sinne tahoon, mikä on kerrottu. Mutta jos se päivystäjä on siinä puhelun aikana tehnyt sitä riskinarviota, niin silloin se soitto on ollut aiheellinen. Eli tavallaan päivystäjänkin on joutunut niiden tiettyjen kysymysten kautta varmistamaan, että onko se kiireellinen vai ei. Eli en mä näe siinä mitään sellaista, että kerran soitin enkä saanut apua, että nyt en enää uskalla soittaa, vaan mieluummin soittaa ja sitten siinä yhdessä yhteistyössä sen päivystäjän kanssa katsotaan, että onko se kiireellinen asia vai ei.

Juha: Joo, ehdottomasti noin. Jos on epävarma siitä, että kuuluuko tämä nyt hätäkeskuksessa käsiteltäviin asioihin, onko mulla niin iso hätä, niin mieluummin soittaa kuin jättää soittamatta. Ja jos ei tarvita, niin sehän on itse asiassa onnellinen tilanne kummankin kannalta.

Patrik: Mä jotenkin koen tärkeäksi vielä painottaa sitä, että tilanne voi olla subjektiivisesti koettuna järkyttävä ja samaan aikaan se ei kuitenkaan edellytä viranomaisten kiireellistä hälytystehtävää. Mehän ei siihen oteta kantaa siinä hälytyspäätöksen yhteydessä. Tämän voi edelleen kokea todella haastavana tilanteena.

Juha: Ehdottomasti, ehdottomasti. Tietysti tärkeää, että päivystäjä pystyisi jollain tavalla rauhallisesti kertomaan sitten sen, että huolimatta siitä, että apua ei nyt välitetä paikalle, niin se ei tarkoita sitä, etteikö omatoimisesti kannattaisi sille asialle tehdä jotain, on se sitten rikosilmoituksen tekemistä tai lähimmällä terveysasemalla käymistä. Riippuu ihan tilanteesta.

Patrik: Ja Laura, sulla oli todella tärkeä pointti tuossa, että se hälyttämättä jättämispäätös, niin se ei myöskään tarkoita, että se asia ei olisi kuulunut esimerkiksi hätäkeskukseen, koska jos siellä on riskinarviota tehty, on poissuljettu tiettyjä asioita, niin kuin prosessin mukaan tehdään, niin se voi olla, että siellä on oltu jossain siellä välimaastossa, että onko tässä kuitenkin ehkä syytä välittää tehtävä, ja on todettu, että kaikki asiat on saatu poissuljettua, niin sitä ei myöskään tulisi arvioida sen lopputuloksen valossa, että ei tullut apua, niin tämä ei kuulunut sinne, vaan siellä tehtiin riskinarvio ja poissuljettiin ja sain ohjeet, miten toimia.

Laura: Kyllä, meidän poissuljetaan periaatteessa ne hätätilanteet ja sellaiset tilanteet, mihin tarvitaan se ensihoitoyksikkö sinne paikan päälle tai se poliisi sinne paikan päälle. Sitten on erikseen ne asiat, jotka voi tavallaan olla kuitenkin päivystyksellisiä, mutta voidaan ohjata menemään vaikka omatoimisesti sinne päivystykseen.

Patrik: No kun just tämän tyyppisiä ohjeita annetaan, joita jota hälyttämättä jättämisen yhteydessä annetaan, niin millaisia nämä ohjeet voi olla ja miksi niitä on tärkeää noudattaa?

Laura: Nimenomaan niitä ohjeita on tärkeää noudattaa sen takia, että se asia tulisi hoidettua. Elikkä se ei tarkoita sitä, etteikö se ole sellainen asia, mikä pitäisi vaikka päivystyksessä hoitaa tai saattaa poliisin tietoon. On vaan tavallaan tehty ratkaisu siitä, että sen poliisipartion ei tarvitse mennä paikan päälle tai sen ensihoitoyksikön ei tarvitse tulla sinne kotiin. Elikkä sitten just nimenomaan tämä omatoiminen hakeutuminen hoitoon tai sitten sähköinen rikosilmoitus.

Juha: Siinä on varmaan tyypillisimmät esimerkit. Ja itse asiassa näkisin, että nimenomaan, kun puhutaan ensihoidosta ja poliisista, niin näiden toimialojen osalta näitä tilanteita useammin tulee vastaan. Sitten pelastustoimen ja sosiaalitoimen osalta tilanteet ovat vähän erilaisia. Sosiaalitoimella on kaiken kaikkiaan vähän toisenlainen toimintatapa ja pelastustoimen tehtävistä, jos puhutaan, niin aika äkkiä syntyy selkeä käsitys sille, että apua tarvitaan. Kysymys on vaan siitä, että montako autollista. Noin kansankielisesti ilmaistuna.

Patrik: Sen lisäksi päivystäjät aika usein antaa sen ohjeen, että soittakaa uudestaan, jos tilanne muuttuu. Tämähän on tärkeää muistaa.

Juha: Erittäinkin, kyllä.

Patrik: Päivystäjällä ei ole mitään webkameraa sinne kohteeseen. Me ei nähdä, miten se palo kehittyy tai miten tilanne muuten etenee.

Juha: Ei, ei ole. Tuo oli itse asiassa hyvä pointti, että ohjeet jakautuu tosiaan kahtia. Toisaalta ne on ohjeita siitä, että miten saada itselleen apua omatoimisesti ja toisaalta ohjeita siitä, että miten pitää ja kannattaa myöskin tarkkailla sen tilanteen kehittymistä ja soittaa tarvittaessa uudestaan, jolloin sitten taas muuttunut tilanne arvioidaan sen hetkisen tilanteen valossa, ja silloinhan tilanne voi sitten olla jo toinen sen avun välittämisenkin kannalta.

[Puhelin hälyttää.]

Patrik: Voi kuitenkin myös antaa palautetta. Ja sen palautteen käsittely tapahtuu sellaisten ihmisten toimesta, jotka ei suoraan liity ilmoitusten käsittelyyn. Juha, sä käsittelet omassa työssäsi myös palautteita ja kanteluja. Haluatko kertoa jotain siitä?

Juha: Joo. Niin käsittelen. Ne on siis nimenomaan näitä, missä hätäilmoituksen tekijä tai jossain tapauksessa joku hätäilmoituksen tekijä tuttu on jälkikäteen meidän virastoon yhteydessä, ja kertoo kokemuksestaan ja siitä, että ei ole ollut tyytyväinen ja pyytää arvioimaan sen, että menikö kaikki ohjeiden mukaan tai oliko päivystäjän käytös asianmukaista. Ja siinä työssä sitten hyödynnetään nimenomaan niitä hätäpuheltalenteita, ja katsellaan se hätäilmoituksen perusteella syntyneen tehtävän tapahtumaraportti ja minkälaisia päätöksiä tai päivystäjän tekemiä päätöksiä ja ratkaisuja ja harkintaa siitä on löydettävissä, ja verrataan tätä kokonaisuutta sitten kyseiseen tilanteeseen sopivan viranomaisen niihin tehtävän käsittelyohjeisiin. Sitä kautta muodostuu käsitys siitä, että menikö kaikki ohjeiden mukaan vai jäikö jotain huomioimatta. Ja sitten tietysti jos kritiikki kohdistuu päivystäjän käytökseen, niin silloin sitä täytyy arvioida puolueettoman ihmisen silmin. Keskivertokansalainen on hämmentävä käsite. Sille ei oikein löydy mitään selkeää mittaria, mutta miettiä sitä asiaa sillä tavalla, että jos olisin itse tuossa tilanteessa, niin ymmärtäisinkö sen, minkä takia tämä kansalainen on ärsyyntynyt tai jos olisin itse tuo avun soittaja, niin ymmärrätkö miksi tuo kansalainen on ärsyyntynyt siitä saamastaan kohtelusta. Aikanaan, mä olen nyt ollut vähän yli 20 vuotta Hätäkeskuslaitoksen palveluksessa. Olin nuori asiantuntija. Sain pöydälleni käsiteltäväksi elämäni ensimmäisen kantelun. Hämmennys oli suuri. En oikein tiennyt, että miten näihin pitää suhtautua. Mutta onnekseni törmäsin tuossa yhteen silloisen sisäministeriön poliisiosaston poliisitarkastajaan tai poliisiylitarkastajaan, jonka tiesin käsitelleen tällaisia asioita. Kysyin sitten häneltä neuvoa, että miten tällaiseen pitäisi vastata, ja sain ehkä elämäni parhaan vastauksen, mitä koskaan olen saanut. Tämä henkilö kääntyi katsomaan minua silmiin, ja totesi, että kuule Juha, näissä tilanteissa rehellisyys on varteenotettava vaihtoehto. [Naurua] Ja sen parempaa, tiiviimpää ohjetta mä en kyllä ihan heti muista sen jälkeen saaneeni. Mutta tarkoitan tällä siis sitä, että kun tällainen asia tulee käsiteltäväksi, niin kyllä se on nimenomaan käsiteltävä niin, että kansalainen saa sen oikeudenmukaisen vastauksen siihen kysymykseensä ja asia tulee todella puolueettomasti arvioiduksi.

Patrik: Loppuun yhteinen kysymys teille molemmille. Mitä te haluaisitte meidän kuulijoiden erityisesti muistavan tästä jaksosta?

Laura: No nyrkkisääntönä, että jos hätänumeroon soitetaan, niin tarvitaan kiireellistä viranomaisapua. Eli jos epäilee tai tietää, että henki, terveys, omaisuus tai ympäristö on vaarassa, niin sitten soittaa. Ja jos vähänkään epäilee, että onko kyse kiireellisestä avusta, niin sitten soittaa. Yhteistyössä päivystäjän kanssa selviää melko pian, että oliko asia kiireellinen vai ei.

Juha: Nimenomaan. Yhteistyössä päivystäjän kanssa. Se, mitä toi hyvin esiin tuon, että soittaja auttaa päivystäjää tekemään ratkaisun ja auttaa samalla itseään, eli vastaa niihin päivystäjän kysymyksiin ja yrittää muistaa sen, että täältä ei vaadita apua, vaan kerrotaan avun tarpeesta, joka sitten tulee täällä arvioiduksi.

Patrik: Tämän podcastin aikana on välittynyt hyvin selkeä kuva siitä, mitä kaikkea hälyttämättä jättämispäätökseen kuuluu. Se on julkista vallankäyttöä. Se perustuu ohjeisiin. Se perustuu lakiin. Se perustuu päivystäjän ydintehtävään, siihen riskinarvioon, tehtävien priorisointiin, ja keskeisenä elementtinä siellä on vuorovaikutus ja riittävien asioiden selvittäminen. Ja toisaalta sekin on ammatillista osaamista siltä hätäkeskuspäivystäjältä, että kykenee selvittämään ne riittävät asiat. Iso kiitos meidän tämän jakson vieraille. Kiitos meidän kuulijoille. Seuraavassa jaksossa me puhutaan

toisesta hätäpuheluihin liittyvästä aiheesta, nimittäin mielenterveyskriisistä ja millä tavalla mielenterveysongelmat kuuluu hätälinjalla. Lisätietoa hätäkeskuslaitoksen toiminnasta löydät verkkosivuiltamme osoitteesta 112.fi. Ota meidät seurantaan myös sosiaalisessa mediassa.

[Musiikkia.]