

112 Hätäkeskus -podcast jakso 4/2025: Ihmisen kohtaaminen hätäpuhelussa

[Puhelin hälyttää.]

Miehen ääni: 112, hätäkeskus.

Patrick: Tervetuloa Hätäkeskuslaitoksen podcastin pariin. Mä olen Hätäkeskuslaitoksen viestintäasiantuntija, Patrick Tiainen, ja podcastin tällä kaudella me puhutaan hätäpuheluiden käsittelyssä askarruttaneista aiheista, ja aiheet on ollut esillä niin lehtien palstoilla kuin sosiaalisessa mediassa. Tässä jaksossa keskustellaan vuorovaikutuksesta hätälinjalla. Millaista on kohdata asiakas kriisissä ja miksi päivystäjä voi joutua esimerkiksi keskeyttämään. Studiossa vieraana on tällä kertaa pelastusopiston vanhempi opettaja Titta Lindholm. Tervetuloa mukaan.

Titta: Kiitos.

Patrick: Titta, sä toimit opettajana tosiaan pelastusopistolla ja olet ollut minunkin opettaja aikoinaan ja muistan jo sieltä, että vuorovaikutus on teemana sulle sydämen asia. Ja se on hätäpuhelussa välillä jopa ihan ratkaisevan tärkeää, mutta toisaalta se on yksi hätäkeskuspäivystäjän työn suurimpia haasteita. Miksi näin on ja mistä on pähkinänkuoressa kysymys?

Titta: Pähkinänkuoressa on kysymys siitä, että hätäpuhelussa kohtaa kaksi eri todellisuutta, sen soittajan ja vastaajan. Siellä tietysti tulee esille heti ne, miksi apua tarvitaan, ja taas sitten päivystäjä tarvitsee sen ohjeistuksen mukaisesti hoitaa sitä puhelua ja siellä helposti voidaan olla sitten törmäyskurssilla.

Patrick: Näinpä.

Titta: Ja asiakasymmärrys periaatteessa on ensiarvoisen tärkeää siinä työssä, että ymmärtää, miksi asiakas käyttäytyy niin kuin se käyttäytyy, ja sitten päivystäjän tehtävänä on sitten ohjeita noudattaa ja niin vuorovaikutuksellisesti sitten saada se tilanne haltuun.

Patrick: Juuri näin. Ja mä ajattelen, että se mielikuva siitä, että mitä hätäpuhelussa ylipäättään tapahtuu ja miten se prosessi etenee, niin se on hirmu tärkeä, koska muuten me voidaan päätyä tilanteeseen, että kansalainen esimerkiksi soittaa, on tapahtunut joku tapaturma, onnettomuus ja hän ajattelee, että hän ikään kuin tilaa apua, se hoituu niin kuin taksin tilaaminen. Ja silloin se lähtökohta on hirmu haasteellinen, koska päivystäjä on kuitenkin velvollinen, ihan siis hänen lakisäateinen tehtävä on tietyt kriteerit sieltä selvittää. Sitten tarkastellaan ikään kuin asiaa lähtökohtaisesti eri näkökulmista.

Titta: Ja osa asiakkaistahan odottaa, että hätäkeskuksella on vastaus kaikkeen ja apu lähtee heti siitä pyytämällä. Mutta sitten päivystäjä on se ammattilainen, joka tekee sen riskin arvion ja siitä se sitten etenee ja päästään vuorovaikutuksen kautta siihen hyvään tilanearvioon, joka on sitten taas sinne kentän puolelle merkityksellistä, että tarvitaanko siellä yleensä apua ja jos tarvitaan, niin mitä apua ja millä kiireellisyydellä.

Patrick: No tämä selkeästi kuuluu läpi, että tämä on sinulle tärkeä aihe ja tämä on kulkenut sun matkassa mukana jo monta vuotta sieltä hätäkeskuksesta lähtien.

Titta: Kyllä.

Patrick: Jos sukelletaan niihin haastaviin vuorovaikutustilanteisiin, niin minkälaisia ne voi siellä hätälinjalla olla?

Titta: No ne voi olla päivystäjälle jo heti siitä ensikuulemasta sellaisia kriittisiä, että siellä kuullaan jo heti siitä taustaaanistia, että nyt on vakava tilanne ja avun tarve on ilmeinen. Ja haasteellisia on aggressiiviset asiakkaat. Ja tietysti ihan sitten voi olla vaikka tulipalo, jossa sitten on kiire jo hälyttää ja saada niitä tietoja. Tuutista voi tulla mitä vaan. Ja pitää olla siihen, jos näin voi sanoa, niin siihen sitten valmistautunut. Koskaan ei tiedä, mitä seuraava hätäpuhelu pitää sisällä. Humalaiset asiakkaat ovat arkipäivää ja sitten tällaiset itsetuhoiset, mielenterveysongelmaiset. Kyllä päivystäjän pulpettiin siinä niin sanotusti heijastuu se yhteiskunnan tila, ja myöskin sitten se tehtävien vaativuus ja niiden arvioinnin vaativuus, joka nykypäivänä tarvitsee myös tietysti niitä viranomaisohjeita, mutta sitä, että päivystäjä osaa vuorovaikuttaa. Mä jotenkin näen se myös siitä näkökulmasta, että kun meillä paljon ikäihmisiä soittaa hätäkeskukseen, koska eivät välttämättä tiedä mihin heidän pitäisi ottaa yhteyttä niissä muistisairaustilanteissa tai mitä nyt heillä on siellä eri liitännäissairauksia. Kotona ollaan nykyisellään eikä hoitolaitoksissa, niin miten paljon se vaatii vuorovaikutuksellista työtä, kun heti ei saa niitä tietoja tai sen ikäihmisen on vaikea kommunikoida ja ne pitkittyy. Eli se on minusta se työ, että on paljon häkeen kuulumatonta puhelua, mutta sitten myöskin sitä, että meillä on erilaisia asiakasryhmiä tässä ajassa tullut uusia, joka varmasti siellä kentälläkin ja näkyikin kentän toiminnassa.

Patrick: Totta. Kuvasit tuossa myös jotenkin sellaista päivystäjän työlle ihan ydintä, nopeaa siirtymää. Mä muistan itse päivystyssalista sellaisia kokemuksia, kun puhelu vaatii sellaista etupainotteisuutta, ja tulee heti selkeästi jotain ehkä hälytyskriteerejä, että okei, näillä tiedolla mä voin jo tehdä ensihälytyksen. Ja sitten palaan linjalle taas esimerkiksi antamaan jonkun henkeä pelastavaan ohjeen. Tilannekuva vähän laajenee. Hälytetään vähän lisä, ja annetaan lisätietoja välillä Virve-radiolle, viranomaisradioverkon ylitse viranomaisille ja taas palataan linjalle. Ja onko tilanne muuttunut ja ohjeistetaan, kannustetaan. Ja sitten kun se keikka on loppu, niin hiki valuu. Tuoli on jossain kaukana selän takana, ja mä oon ihan sukeltamassa sinne ruutuun sisään. Ja sitten kun mä suljen lapun, eli olen valmis sen tehtävän kanssa

myös teknisesti, niin seuraava puhelu on taskupuhelu. Seuraava puhelu on taskupuhelu. Ja sitten tulee esimerkiksi puhelu jostain maantieltä ja kansalainen on tyytymätön siihen, että tie on huonosti aurattu. Niin se kyky, sehän on siis ihan, inhimillisesti voin ymmärtää itseäni, että mua on vähän turhauttaa. Että miten mä osaan nyt hengähtää ja tyhjentää pöydän, kuten taisit meille opettaa opistolla, että tyhjä pöytä.

Titta: Totta.

Patrick: Joo. Ja siirtyä siihen, että tämä on nyt ihan uusi vuorovaikutustilanne. Ja mulle ei ole eduksi se, että mä vien sitä kiireen tuntua mukana, vaan nyt on tälle ilmoittajalle sitten kerrottava, että mihin hän voi olla yhteydessä näistä huonosti auratuista teistä, mutta että se ei kuulu hätälinjalle.

Titta: Kyllä.

Patrick: Mutta se vaatii melkoista tunnetaitoja se, että miten mä yhtäkkiä siirryn akuutista hädästä sinne kiireettömään kansalaisneuvontaan.

Titta: Kyllä.

Patrick: No tätä työtä tehdään usein kovan aikapaineen alla. Päivystäjä voi jopa joutua keskeyttämään ilmoittajan ja joskus jopa päättämään sen puhelun, jos se nyt selvästi ei sitten kuulu hätäkeskukseen. Millaisia vuorovaikutustaitoja tämä vaatii ja millaisia tilanteita nämä on päivystäjälle tai kansalaisille?

Titta: No silloin kun asiakas on tunteen vallassa, niin tällainen ammatillinen neutraalius täytyisi olla aika vahva päivystäjällä, että ei hän lähde mukaan siihen hätään tai aggressiivisuuteen, vaan kun tunnistetaan, että se tilanne ei kuulu hätäkeskukselle, niin sitten korostuu se, että ehkä toistetaan, että mistä tässä oli kysymys ja ymmärrättekö, mikä tämä tilanne on, ja saatetaan toistaa sitten uudelleen ja uudelleen, että asiakas ymmärtää. Ja jos sittenkään ei vielä oikein päästä yhteisymmärrykseen, niin olen opettanut sellaista fraasia, että rouva tai herra, kuka siellä onkaan, että olette saaneet nyt toimintaohjeet, toimikaa niiden mukaan ja uusi soitto, jos tilanne muuttuu ja joudun nyt sulkemaan linjan. Eli sitten tavallaan ehkä semmoinen, riippuu toki asiakkaasta, niin semmoinen tietty aika siinä ja että se ymmärrys tulee kuitenkin. Jos sen jättää huonosti ohjaamatta tällaisenkin soiton, niin se voi poikia sitten kohta uuden ja sehän taas tulee päällekkäisilmoitusta. Toinen päivystäjäkollega aloittaa sen sitten alusta taas sen uuden riskiarvion, että ai, soitit äsken, mikäs teillä oli tilanne. Että hyvällä ohjauksella resursseja varmasti myöskin säilytetään, voisiko näin nyt sanoa.

Patrick: Kyllä. Ja sitten mä ajattelen, että sen ilmoittajan kokemus, että mä tulin kuulluksi ja okei, tilanne edelleen harmittaa, mutta selvä, tämä ei ole nyt se instanssi. Mutta että on joku ajatus siitä, että no, mitä seuraavaksi.

Titta: Kyllä.

Patrick: Toki on muistettava, että ei päivystäjällä sitä yleistä neuvontavelvollisuutta ole.

Titta: Totta.

Patrick: Että jos se nyt selkeästi ei kuulu hätänumeroon, niin ei kuulu. Mutta kuitenkin se ajatus siitä, että esimerkiksi tienkäyttäjän linja voi olla semmoinen paikka, hyvinvointialueen verkkosivut. Joku, että pääsee ikään kuin eteenpäin sen asian kanssa.

Titta: Ja mä haluan uskoa myöskin sen, että kun tätä tällaista työtä tehdään ja tehdään huolella se yksikin ohjaus kunnolla, niin sekin valistaa niitä meidän kansalaisia toimia, että ai, tämä asia ei kuulunutkaan hätäkeskukselle. Se kertoo siitä naapurille tai sukulaiselle, että soitinkin ihan turhaan. En tiedä, mutta haluan uskoa niin, että niillä hyvillä ohjauksilla kyllä me tehdään sitä valistustyötä siellä saleissa, vaikka me ei itse sitä ehkä ajatella.

Patrick: Tässä käy hyvin nyt ilmi myös se, että miten aivan erilaisesta vuorovaikutusympäristöstä hätäpuheluissa on kysymys. Päivystäjällä tosiaan ihan lakiin perustuen voi olla se velvoite esimerkiksi päättää se puhelu. Tai sitten voi olla, että ilmoittaja esimerkiksi soittaa, että hei, täällä keskustassa juoksee joku mies vaikka nyt verinen paita päällä. Ja se yksittäinen ilmoittaja ei mitenkään voi tietää, että se päivystäjä, joka nyt vastaanottaa sen puhelun, niin hän tietää, että lähialueella on tapahtunut väkivallan teko ja sieltä on paennut nyt henkilö, joka vastaa näitä tuntomerkkejä. Ja ilmoittajalla voisi olla oma intentio ja ajatus, mikä nyt olisi tärkeä kertoa. Ja päivystäjä joutuukin keskeyttämään, että hei, koska nyt täytyy heti tietää, mihin suuntaan hän pakenee. Koska siellä on viranomaisia menossa. Ja tässä kohtaa taas se, että päivystäjällä voi olla jo tietoa meneillään olevasta viranomaistehtävästä ja joutuu ikään kuin aika, no suoraan sanottuna jopa tylästi ikään kuin keskeyttämään, että hei, nyt kerrot tästä miehestä, mikä on sun sijainti, mihin suuntaan hän menee. Ja mä ymmärrän sen, että ilmoittajalle voi tuntua hämmentävältä, että enhän mä edes ehtinyt kertoa, mistä on kysymys. Mutta se korostaa, minkälaisessa ympäristössä tässä toimitaan.

Titta: Ja se keskeyttämisen taito on taitolaji myöskin päivystäjän työssä, että miten sen tekee äänenvoimakkuutta säätelemällä ja sitten taas laskemalla ja saamalla se asiakas kuuntelemaan, että hei, nyt kuuntele. Ja sitten taas palataan, että jos me jäädytään siihen käskytysmoodiin koko ajaksi, niin se ei ehkä sitten kuitenkaan toimi, vaikka ajattelisi, että joo, tälle täytyy käskyttää nyt tämä homma. Itse hätäkeskuspäivystäjän työtä tehneenä, niin nämä keinot on tosi tärkeitä tietysti oppia ja opetella ja oppia, että mä voinkin vaihtaa sitä moodia siellä sitten matkan varrella. Ja riippuen tietysti siitä ilmoittajasta ja minkälaisissa mielenalassa hän on.

Patrick: Muistan sun opettaneen koulussa tällöistä ihan siis äänenkäyttöä ja äänensävyä. Ja ehkä nyt voi paljastaa, että onhan tästä taidosta ollut hyötyä muuallakin kuin hätälinjalla, ihan nyt vaikka parisuhteessa tai naapurin kanssa keskustellessa. Jos toinen on ehkä hyvin tunteen vallassa, niin että sen sijaan mä ikään kuin virittäytyisin samalle korkeudelle, niin mä vastaankin hyvin rauhallisesti, ehkä teen lyhyen toiston, yhteenvedon siitä, mitä hän kertoo. Mä kuulen, että sä oot tosi pettynyt ja sulla on ollut näitä kipuja kauan. Niin yhtäkkiä se rauhoittakin koko sen tilanteen.

Titta: Ja sitten pitämällä pieni tauko, ettei sanokaan mitään.

Patrick: Jes. Ja niitä pieniä vahvistavia signaaleja siitä, että mä kuulen sua. Ne vaatii lopulta aika paljon sieltä päivystäjältä, että jaksaa. Jos nyt ajatellaan, että tehdään 12 tuntia tätä työtä. Siihen voi kiireisenä kesäyönä mahtua 150 hätäilmoitusta ja toinen toistaan hurjempia, kun yö etenee sinne pikkutunneille. Mutta silloin, kun näkee sen vaikutuksen, että jes, tämä tilanne rauhoittui ja me päästiin kohtaamaan, ja nyt se keskustelu etenee, niin se on ammatillisesti palkitsevaa.

[Puhelin hälyttää.]

Patrick: Mainitsit tuossa kuitenkin myös ne ikäihmiset. Ja tämänhän on tietenkin ihan oma asiakasryhmänsä. Voi olla, että he soittaa hätänumeroon sen takia, että he ei kerta kaikkiaan tiedä, mihin muualle soittaa.

Titta: Kyllä.

Patrick: Taas asiakasryhmä, joka vaatii päivystäjältä ainakin tahdin hidastamista ja ehkä jopa semmoista neuvontaa, jotta he pääsee ja osaa soittaa jonnekin tai pyytää omaiselta apua. Näitä eri asiakasryhmiä ja niihin liittyviä vaatimuksia, niin nekin tulee esiin, kuten moni muu asia, sun hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimuksia asiakkaan kohtaamisessa käsittelevässä gradussa. Ja sä nostat siellä esiin muun muassa sen, että haastavia vuorovaikutustilanteita voi syntyä muun muassa siksi, että ammattilaisen oletetaan keskittyvän ennen kaikkea asiakkaan ongelman ratkaisemiseen eikä affektiiviseen asian kohtaamiseen. Haluatko sä kertoa tästä?

Titta: Joo. Tämä liittyy yhteen tutkimustietoon. Eli kyse on ihmissuhdetaidoista ja tunnetaidoista. Päivystäjän työ on tunnetyötä vahvasti, niin kuin me tässä just puhuttiin, että asiakkaat on erilaisia ja haasteellisia. Päivystäjä tarvitsee tunnetyötä siinä työssä. Se tarkoittaa sitä, että juuri niitä keinoja siihen, että miten mä, kun se ihminen on tunteen vallassa, niin miten mä vastaan siihen, ja lähdenkö mä siihen mukaan vai rauhoitanko mä tai sanon, että hei, nyt on tärkeää, että kuuntelet tai mikä se onkaan. Oikeastaan se lähtee siitä, että me kuunnellaan sitä asiakasta jonkun hetken. Onhan se hätäkeskuspäivystäjän työ hektistä ja täytyy saada tietää, mitä apua sinne tarvitaan ja kuinka kiireellisesti, mutta on myös tilanteita, että siihen pysähtymiseen, siihen, että hetkinen, minkälainen tunnetila tässä on päällä ja mitenkä siihen vastata, niin käytettäisiin aikaa. Ja tavallaan se voi myös olla se emotionaalinen työ ja siihen soittajan tunteisiin huomion kiinnittäminen, niin se on välttämätön, jotta ne puhelut onnistuu.

Patrick: Totta.

Titta: Elikkä niitä keinoja käytettäisiin toisin kuin lähdetäisiin ehkä sitten tavallaan vastaamaan siihen hätään tai jolloin meillä tulee joku debatti ja menee ehkä kiville ja me ei saadakaan tietää, että tarvitseeko tämä, tai tavallaan se pitkittyy se tilanteen tunnistaminen.

Patrick: Juuri näin.

Titta: Ja tuolla norjalaisessa tutkimuksessa huomattiin sellainen, että kun päivystäjillä oli vaikeuksia kohdata haasteellisia asiakkaita, niin pidettiin sitten koulutus, ja siinä huomattiin sitten, että kun päivystäjät oppisivat niitä erilaisia keinoja päätöksentekokykyyn ja sen päätöksentekoon, se aika lyheni. Eli tunnistettiin nopeammin riskianalyysin kautta ne tilanteet. Ja se on mun mielestä aika huikea tai tärkeä tieto meille tällöinen tutkimuksellisesti, että sillä koulutuksella on oikeasti merkitystä, kun me mietitään ihan, nehän on pieniä juttuja tavallaan siellä ne vuorovaikutukselliset äänenpainot ja miten mä tähän ihmiseen hätään vastaan. Mutta niitäkin on tärkeä harjoitella. Me ehkä siinä työn tuoksinassa viime vuosina ollaan niin keskittyty tekniikan kehittämiseen, tärkeää, riskiarvio-ohjeisiin. Mutta se, että miten me kohdataan se asiakas ja tunnistetaan se tilanne, niin sehän on ydinjuttu, koska sehän liittyy myös resurssien käyttöön...

Patrick: Juuri näin.

Titta: ...ihan olennaisesti. Toivoisi, että vielä syvemmin saataisiin sitä koulutusta sinne mukaan. Ja ymmärtääkseni näin ollaan tehtykin ja tekemässäkin, että tämä näkökulma nousee.

Patrick: No siis todella arvokas näkökulma. Ja mä ajattelen, että jo se, että me ei pidetä sitä vuorovaikutusta ikään kuin jonain sivuseikkana tai siitä esimerkiksi, että onko ymmärtänyt tilanteen oikein, että se on jotenkin erillinen asia. Vuorovaikutus olisi vaan sitä, että no jäikö nyt vaikka hätäilmoituksen tekijälle hyvä fiilis. Vaan, että itse asiassa se liittyy tilanteen tunnistamiseen ja se, että miten hyvin ollaan päästy kartalle siitä, että mitä siellä paikan päällä oikeasti on. Koska se hätäilmoituksen tekijä on sen päivystäjän silmät ja korvat siellä ja jopa kädet siellä paikan päällä. Niin se vaikuttaa se vuorovaikutus siihen. Se on älyttömän iso havainto.

Titta: Ja isossa kuvassahan se vaikuttaa koko salin työskentelyyn, kun tehdään tällä tavalla sitä työtä siellä ryhmässä ja ollaan ehkä koulutusta saatu siihen toimintaan. Salin vuorovaikutus varmasti paranee ehkä. Ja kun kaikki tietää, että hetkinen, että mehän käytiin tämä koulutus tästä vuorovaikutuksesta. Miten me voitaisiin salissa hyödyntää vaikka niitä teknisiä asioita, mitä me käytetään siellä eri rooleissa ja vuorovaikuttaa salissa. Plus sitten, että meillä on yhteinen

koulutus siitä, että kuinka sitten asiakas kohdataan ja niitä keinoja on muilla käytössä. Niin sieltähän niitä oppii sitten salissa, kun kuuntelee kollegaa kuitenkin hiljaisina hetkinäkin. Kaikesta on apua tähän, näin ajattelisin.

Patrick: Ja palatakseni tuohon odotukseen siitä, että keskittykö ammattilainen ennen kaikkea sen ongelman ratkaisemiseen vai siihen affektiiviseen, eli tämmöiseen emotionaaliseen kohtaamiseen, niin mä tunnistan sen siitä, että kun on intensiivisen päivän jälkeen aikanaan mennyt kotiin päivystyslistasta, ja jotenkin vielä se ehkä aamuvuorosta, kun lähdet, eli lähdet kello 19 kotiin, niin se tahti kovenee iltaa kohti. Ja sitten kun tulee kotiin, niin on edelleen se draivi päällä. Ja sitten jos siellä kumppani alkaa vaikka valittaa, että kun tulostin ei toimi, niin sitä ajautuu tekemään ikään kuin riskiarviota. No oletko sä katsonut, mikä vikakoodi siellä on. No, oletko sä sammuttanut se.

Titta: Juuri näin.

Patrick: Onko tietokone käynyt pois päältä? Ja sitten kumppanikin on kohta kiukkuinen, koska ei hän halunnut, että mä ratkaisen sen ongelman, hän halusi, että mä kuulen, että häntä harmittaa. Sama ilmiö, mutta jos sen voisi myös siinä työpöydän äärellä hiukan useammin huomata, että multa varmasti asiakas odottaa myös kuulluksi tulemistä. Se on jotenkin puolet siitä prosessista.

Titta: Ja nämä on siis yksinkertaisia juttuja, tämä puhelussa se, jos siellä on asiakas epävarma, onkohan tämä nyt minkälainen, niin arvostuksen osoittaminen tai sitten se epävarmuuden huomioiminen, että ei hätää, että mä autan sua. Näitä pieniä asioita, niin joita tavallaan me tehdäänkin siellä salissa. Joo, tuo oli hyvä tuommonen kotiesimerkki sulta tuo äskeinen.

Patrick: Muistan traumaterapia-opinnoista, että siellä oli käytetty esimerkkinä sellaista, että ne sanat, mitä hätäkeskus päivystäjä käyttää hätäpuhelun aikana, niin ne kulkee sen hätäilmoituksen tekijän mukana silloin, kun on kyse tämmöisestä potentiaalisesti traumaattisesta tapahtumasta, niin ne kulkee ihan sinne trauman käsittelyyn asti, että se päivystäjä silloin sanoi, että.

Titta: Kannattaa lukea Salli Saaren kirja *Kuin salama kirkkaalta taivalta*. Siinä on tuotu ensilinja-auttajien näkökulmasta näitä asioita, ja siellä myös on hätäkeskuspäivystäjät mainittu siitä näkökulmasta, että sen tehtävän hoidon ja sen jopa yksiköiden saapumisen kohteeseen, niin muistetaan loppuelämänsä. Elikkä näillä sanoilla, mitä me siellä tunnetyössä tehdään ja riskiarvion ohella sanotaan ja kannustetaan tai sanotaan, että odota ihan rauhassa tai apua on tulossa, toistetaan sitä vaikka, niin ne kantaa koko loppuelämän. Meillä on aika todella tärkeä tehtävä hätäkeskuspäivystäjänä. Se ei todellakaan ole sitä vaan puhelimeen vastaamista, kun ajatellaan sitä ihmisen elämän kaarta, minkä kanssa me ollaan tekemisissä.

[Puhelin hälyttää.]

Patrick: Me ollaan paljon puhuttu nyt niistä vuorovaikutustilanteista, joissa se ilmoittaja on hyvin ehkä hermostunut tai tunteen vallassa. Sittenhän on myös vuorovaikutustilanteita, jossa tilanne voi olla päinvastainen, ja päivystäjän rooli on palauttaa se ilmoittajan toimintakyky. Nyt on tärkeätä, että päästään elvyttämään. Mä neuvon sua. Me tehdään tämä yhdessä. Laita puhelin kaiuttimelle. Tehdään niitä asioita askel askeleelta. Ja meillähän on esimerkkejä, että hätäpuhelu on saattanut kestää jopa 50 minuuttia ja yli, ja päivystäjä on ollut siellä linjalla kannustamassa, kun esimerkiksi ilmoituksen tekijä on avannossa, joutunut sinne. Niin mä ajattelen, että nämähän vaatii ihan valtavaa sitkeyttä ja että sä jaksat, sä näet itse siinä, että missä kohti kartalla ne yksiköt etenee. Ja tuntuu, että tekisi mieli jotenkin painaa kaasua, että voisiko joku helikopteri nyt jostakin vaan laskeutua sinne, koska sä kuulet sen tuskan. Ja samaan aikaan sun tehtävä on olla se toivon ääni. Jatketaan vielä. Apu on siellä kohta paikalla. Se on jotenkin päivystäjän työ...

Titta: Niin, kyllä. Ja sitten, jos ajattelee sitä, tuosta tulee mieleen se, että kun aloitit tuon kuvauksen, niin se, että miten päivystäjä aloittaa ehkä jämäkästi sen, koska nyt täytyy elvyttää ja lähtee tavallaan aika vahvastikin siihen, riippuen tietysti, koska pitää pelastaa se ihmishenki tietysti. Siinä taas vuorovaikutus voi olla ihan erilainen kuin sitten kohta, kun toinen tehtävä tulee. Monenmoisia erilaisia tilanteita. Ja nuo pitkät puhelut kyllä varmasti on haasteellisia. Ja se, että mitä siinä sitten kannustusasioita jutellaan tai käydään. Mutta ne on hienoja selviytymistarinoita päivystäjällä ja tietysti sillä, joka sen avun on saanut.

Patrick: Juuri näin. Ja oma asiakasryhmänsä on tietenkin tähän läheisesti liittyen vielä, niin mainitsitkin mielenterveysongelmat ja niihin liittyvät hätäpuhelut. Muistan itse omalta uralta, että on ollut tällaisia melkein tunnin hätäpuheluja, jossa tietenkin on saanut hälyttää apua. Taustalla viranomaiset tekee toimia. Mutta siinä ollaan ikään kuin elämän ja kuoleman rajalla, että toteuttaako ilmoittaja ehkä oman uhkauksensa. Ja mä olen pohtinut, että nuo vuorovaikutustilanteet, jossa kohdataan kuoleman puhetta ja sä päivystäjänä joudut kulkemaan aika pitkälle jonkun toisen ihmisen elämän laaksoihin ja aika varjoisiin maisemiin ehkä pidemmälle kuin itse edes haluaisi. Koska jotenkin se päivystäjän työn ydin on kuitenkin siinä kiireen tunnistamisessa, hälyttämisessä. Ja sitten kun puhutaankin 50 minuutin puhelusta, niin siinä on aika paljon elämää ja traumaa käsitelty. Ja tämä on kasvava osa valitettavasti myös hätäkeskuspäivystäjän työtä.

Titta: Ja kun äsken puhuttiin niistä itsetuhoisista ja mielenterveysongelmista, mitkä on kasvanut, niin tuossa gradussa, mitä tein, niin päivystäjät toi esille, miten vaativia tehtäviä ne myös ovat nykyisin. Tuntuu, ettei ole aina niitä välineitä, miten vastata niihin tilanteisiin. Ja tavallaan siinä nousi esille, että miten se on kriisityötä se hätäkeskuspäivystäjän työ myös niissä tilanteissa. Ja tietenkin, että mitä sinne luureihin tulee, niin varmasti sitten, ja näin on ollutkin tietysti, että onneksi on se defusing, jälkipuinti, ja sitä on kehitetty, että päivystäjillä on sitten niitä työkaluja myös näitten haasteellisten asiakastilanteiden käsittelyyn ja tämän tyyppisiin vaativiin, mitä meidän yhteiskunnassa enemmän määrässä nyt on.

Patrick: Ja yhä suurempi osahan, jos nyt puhutaan vaikka sosiaalitoimelle välitettävistä tehtävistä, niin sehän on räjähdysmäisesti kasvanut voisi sanoa. Hätäkeskus välittää enemmän tehtäviä jo sosiaali- ja kriisipäivystykselle kuin pelastustoimelle. Yhä suurempi osahan sieltä on tällaista pitkään jatkunutta ehkä elämänhallinnallista haastetta. Pitkään jatkuneita, ne on moniongelmallisia tilanteita. Silloin ollaan aika kaukana siitä, että okei tulipalo. Tarvitaan X määrä pelastusyksikköjä. Tai rintakipua, tarvitaan se yksi hoitoyksikkö. Nyt pitää pohtia, että miten parhaalla mahdollisella tavalla ensinnäkin kohtaan tämän asiakkaan, jotta mä saan tarvittavan tiedon, koska on poissuljettava tiettyjä asioita. Ja taas ollaan siinä, että nyt on niitä eri odotuksia. Viranomaisen ohjeet vaatii, että mä poissuljen nämä tietyt asiat, joita ilmoittaja ei tiedä. Mun on pakko näihin ottaa kantaa. Hänellä olisi ehkä jo halu puhua jostain muusta, ja mun on vielä poissuljettava, että ei ole näitä kiireellisiä kriteerejä. Sitten voidaan edetä. Ja sitten me ollaankin aika pitkällä hänen elämänsä historiassa. No, jos päivystäjä nyt kohtaa sitten tällaisia potentiaalisesti traumaattisia tilanteita ja hätäilmoituksen tekijä voi olla kovin järkyttynyt, millaisia valmiuksia tämä vaatii hätäkeskuspäivystäjältä?

Titta: No, tietenkin ensinnäkin valmistautumista tai tiedostamista siitä, että minkälaisia tilanteita voi tulla jo ennakoon, että nämä on vaativia ja tällainen voi tulla milloin vaan tietysti työvuorossa. Ja siihenhän sitten valmentaa tietysti koulutus ja kokemus tämän tyyppisiin tehtäviin. Mutta mitä valmiuksia sitten tarvitaan, niin mä mietin sitä, että miten tärkeää on työvuoroon tullessa jo ennakoita, että minkälainen vuorokauden aika on ja mahdollisesti minkä tyyppisiä tilanteita voi tulla. Tietenkin liikenneonnettomuuksia voi tulla, missä on joku dramaattisempi tilanne tai sitten tietysti nämä väkivallan teot, jotka myöskin on lisääntynyt paljon. Ja ennen kun poliisilla oli tehtäviä vain viikonloppuisin, niin niitä on nykyään sitten koko ajan. Niin tavallaan, että ehkä sitä ajattelen, että on hyvä valmistautua jo siihen ja on tavallaan sillä tavalla valmius sitten niihin traumaattisiin tehtäviin valmistautua. Mutta tietysti päivystäjät on ammattilaisia, ja onneksi sitten, niin kuin tuossa oli puhuttakin, on sitten ne jälkipuintiasiat. Kun se on kriisitilanne ja sä olet ollut siinä pitkään tai sitten se on tällainen väkivaltatilanne tai vaikka lapsen kuolema, niin saat apua siihen salissa ja et ole yksin sen asian kanssa ja saat sitä jälkipuintia.

Patrick: Me ollaan oltu aika jotenkin dramaattistenkin tehtävien äärellä. Ja mä ajattelen, että tähän loppuun on tärkeää muistuttaa, että kuitenkin puolet hätänumeroon tulevista ilmoituksista, niin ne ei johda välitettävään tehtävään. Tämähän vaatii aikamoisia valmiuksia päivystäjältä. Taas hypätään sieltä akuutista hädästä siihen, että puolet siitä kolmesta miljoonasta vuositonasella ilmoituksista, niin ei johda sitten tehtävään. Mitä sä ajattelet, mitä vaaditaan, kun työssä kohdataan näin valtava määrä oikeastaan sinne, niin, voi sanoa, että kuulumattomia? Se kuulostaa ikävältä. Ehkä tärkeämpi puhua, että välittämättä jätetyistä.

Titta: No tietysti se kertoo siitä, että vaikka me kuinka valistetaan, niin asiakkaat kuitenkin ohjaa niitä puheluita sinne. Päivystäjän duuni on sitten tehdä se riskin arvio. Ja se valtaisa määrä tietysti on ihan huikea. Mä jotenkin korostaisin sitä, että päivystäjät ei ottaisi kuormaa kuitenkaan niistä turhista puheluista. Tuossa tutkimuksessakin nousi esille, että se on kuormittavin tekijä, turhat soitot, jotka ei kuulu hätäkeskukselle. Se on ihan ymmärrettävää. Mutta periaatteessa sitten ajatellaan niin, että kun se asiakas on hätänumero valinnut, se on tullut mulle tähän pöydälle, mun on se tehtävä niillä ohjeilla selvitettävä, mistä on kysymys ja sitten päätettävä, annettava ne ohjeet. Sitten seuraavaan. Jotenkin, että jos päivystäjät pystyisi sen, me ei varmaan ikinä saada niitä poistumaan, niin pystyisi tavallaan sen hyväksymisen itselleen tehdä. Tähän työvuoroon mulla on tullut tänään aika monta näitä häkeen kuulumattomia, mutta tänään on tällainen vuoro, ja mä käsittelin tää hyvin. Tai sitten sieltä, joka kuulostaa häkeen kuulumattomalta, niin voi tullakin joku pommi niin sanotusti.

Patrick: Juuri näin.

Titta: Kun taas siinä pitää kuitenkin se riskin arvio ainakin jollakin tasolla tehdä.

Patrick: Itse asiassa aika harva hätäpuheluhan alkaa heti niin, että ikään kuin tarjoillaan, että täällä on nyt kahden henkilöauton törmäys, nopeus oli 60, osallisia oli 5 ja osoite on tämä. Voi olla, että ollaan keskusteltu jo pitkän aikaa ennen kuin selviää, että mikä oli se syy, mikä juuri tänään sai soittamaan. Sitten selviää, että hetkinen, meillä onkin täällä tehtävän kriteerit.

Titta: Juuri näin.

Patrick: Ja lisätään vielä se, että vaikka puolet tehtävistä taikka ilmoituksista ei johda välitettävään tehtävään, niin niistäkään kaikki ei kuitenkaan ole ollut hätäkeskukseen kuulumattomia, vaan itse asiassa sielläkin joukossa on niitä, että hyvä, että soitit. Jos tämä tilanne olisi edennyt, niin voi olla, että tässä olisi vaadittu kiireellistä viranomaisapua. Nyt te olette toimineet hienosti, ja nyt mä annan teille ohjeet, miten toimitte tästä eteenpäin. Nyt lähdette omalla autolla esimerkiksi päivystykseen tai mikä sitten voikaan olla se tilanne.

Titta: Me opiskelijoiden kanssa puhutaan paljon siitä, että pienikin kuorma on liikaa. Eli periaatteessa tässäkin, kun sä rupeat vuorossa päivittelemään sitä, että taas tuli tällainen, miksi tämäkin soitti tänne. Ja sitten se ehkä tarttuu siihen kaveriin. Sitten kaikki on vähän turhautuneita nyt tässä vuorossa. Ja se on koko ajan ylimääräistä kuormaa vaativassa duunissa. Mun mielestä sekin kannattaa huomioida ja ehkä miettiä. Ei välttämättä tule siinä työn tuoksinassa sitä ajatelleksi.

Patrick: Sun kanssa olisi, Titta, mielenkiintoista ja mielekästä keskustella vaikka...

Titta: Niin sunkin.

Patrick: [naurua] Kiitos, vaikka kuinka pitkään. Mutta mitä sä ajattelet tässä kohtaa, onko jotain, mitä sä haluaisit erityisesti vielä kertoa meidän kuulijoille, jotain, mitä sä haluat nostaa?

Titta: Ehkä mä haluan korostaa sitä, että miten hieno suomalainen järjestelmä meillä on. Kaikkien viranomainen yhteinen hätäkeskus, minkälaista ei ole missään muualla. Koulutus on puolitoista vuotta. Ja työ ei todellakaan ole pelkkää puhelimeen vastaamista, vaan ammattilaiset hoitaa sitä.

Patrick: Kiitos meidän vieraalle.

Titta: Kiitos, että sain olla täällä.

Patrick: Ja kiitos meidän kuulijoille. Olethan jo kuunnellut meidän podcastin muut tämän kauden jaksot, joissa puhutaan hälyttämättä jättämisestä, Suomen mielenterveyskriisistä ja siitä, saako ihminen ambulanssia. Lisätietoa Hätäkeskuslaitoksen toiminnasta löydät verkkosivuiltamme osoitteesta 112.fi. Ota meidät seurantaan myös sosiaalisessa mediassa.

[musiikkia.]