

112 Hätäkeskus -podcast: Mielenterveyskriisi näkyy hätäpuheluissa

[Puhelin hälyttää.]

Miesääni: 112, hätäkeskus.

[Musiikkia.]

Patrick: Tervetuloa Hätäkeskuslaitoksen podcastin pariin. Mä oon Hätäkeskuslaitoksen viestintäasiantuntija Patrick Tiainen, ja podcastin tällä kaudella puhutaan hätäpuheluiden käsittelyssä askarruttaneista aiheista. Ja nämä aiheet on ollut esillä niin lehtien palstoilla kun sosiaalisessa mediassa. Tässä jaksossa me keskustellaan Suomen mielenterveyskriisistä ja siitä, miten mielenterveysongelmat kuuluu hätälinjalla. Studioon mä olen saanut Jonne Joukasen Hätäkeskuslaitokselta ylipäivystäjä, tervetuloa mukaan.

Jonne: Kiitos kutsusta.

Patrick: Jonne, kuka olet ja mitä kaikkea sun työhön hätäkeskuksessa kuuluu?

Jonne: No 16 vuotta olen työskennellyt nyt Hätäkeskuslaitoksen palveluksessa ja nähnyt poliisitukipalvelut, ilmoituksien vastaanotot, ylipäivystäjän tehtävät, jotka tänä päivänä nyt sitten kuuluu lähinnä vastata hätäilmoituksiin, tuurata vuoromestaria, toimia kaikissa mahdollisissa tehtävissä Jätäkeskuslaitoksen operatiivisessa toiminnassa. Oma intohimo on ehkä tänä päivänä laadullinen ammattitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen omassa vuorossani.

Patrick: Kuulostaa todella arvokkaalta, ja tietenkin avaa myös sitä laajuutta, mitä kaikkea Hätäkeskuslaitoksessa tehdään. Se ei ole vain puhelimeen vastaamista, vaan siihen liittyy niin paljon muuta. Sä olet työyhteisössä tunnettu siitä, että sä olet vahva asiantuntija, ääni, mitä tulee esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimeen, siihen liittyvään toimialaan. Ja sukellataankin sieltä löytyvään yhteen aivan erityisen teemaan, nimittäin mielenterveyden oireiluun ja mielenterveyspalveluiden kysyntään. Tämähän on yhteiskunnallisena ilmiönä ollut jo pidemmän aikaa suuren keskustelun kohteena, ehkä osittain myös siitä näkökulmasta, että kysyntä on todella suurta ja palvelut ei aina sitten kohtaa ihan sen kysynnän kanssa. Ja sitten terveystoimessa puhutaan jopa nyt häiriökysynnästä. Sitten kun apua ei ehkä löydy sieltä, mistä sitä etsii, niin sitten tulee tällainen kierre. No, mennään itse asiassa. Kuuluuko nämä mielenterveysongelmat ja niiden kasvu hätälinjalle?

Jonne: Siinä tapauksessa, kun ihminen kokee olevansa jo itselleen vaaraksi tai muille ihmisille, niin ehdottomasti. Ja näihin pidempikestoisiin tilanteisiin meiltä saa vähintään neuvoa, mihin ottaa yhteyttä. Ja tarvittaessa tietysti, kun päivistäjä suorittaa sen riskinarvion yksittäisen hätäilmoituksen osalta, niin tarvittaessa lähetetään ambulanssia kohteeseen.

Patrick: Sä kerroit tuossa, että sä oot 16 vuotta ollut alalla. Millä tavalla tämä ilmiö on näkynyt näiden vuosien aikana? Onko tämä muuttunut jotenkin?

Jonne: No, jos peilataan vaikka kymmenen vuoden takaisin asiaan, niin kyllähän nämä tehtävät on lisääntynyt. Tai en edes sano tehtävät, vaan yhteydenotot hätänumeroon. Ja se avun tarve on lisääntynyt. Kynnys soittaa on madaltunut. Ja vähän tuntuu jopa siltä, että onko yhteiskunta muuttunut siinä määrin, että ihmisellä ei saa enää olla paha olla ja mitään ei kyetä enää itse hoitamaan välttämättä.

Patrick: Kun tätä haluaa tarkastella, että miten tämä ilmiö näkyy esimerkiksi lukujen valossa, niin törmätään tietenkin siihen haasteeseen, että hätäkeskuksessa ei ole jotain yhtä tiettyä ainoaa koodia mielenterveysoireiluun, vaan meidän lähdetään aina liikkeelle siitä, että me autetaan ihmistä siitä tilanteesta käsin, jossa hän sillä hetkellä on. Ja sehän on voinut se mielenterveyden kriisi johtaa jo esimerkiksi tilanteeseen, jossa meillä on moniviranomaistehtävä. Me tarvitaan pelastustoimia, poliisia, ensihoitoa. Tilanteet voi olla hyvin moninaisia. Voi olla tilanteita, jossa me hälytetään se poliisi sinne. Mutta sanoit, että siellä näkyy kuitenkin tällaista kasvua ja kerrot, että se on myös ollut semmoinen oma kokemus, että se myös tuntuu, että niitä on enemmän.

Jonne: Se tuntuu ja näkyy tilastollisestikin, erityisesti näiden poliisille välitettävien itsetuhoisten osalta, niin kasvu on ollut jopa kolme neljän vuoden sisään merkittävää, noin 25 prosenttia, joka on lukumääräisesti noin neljä tuhatta välitettyä tehtävää enemmän kuin neljä vuotta sitten.

Patrick: Mä jotain tällaista ensihoitolääkärihaastattelua tuossa luin, ja siinä on tällainen maininta, että kun aikaisemmin se mielenterveyden kriisi tai siitä aiheutuva viranomaistehtävä oli joku akuutti tilanne, esimerkiksi oli lauennut psykoosi, tällaiseksi tyypiesimerkkinä, niin nykyään hyvin usein siellä on taustalla pitkään jatkunut kokonaisvaltainen ehkä elämän kriisi. Elämän hallinnan kanssa on ongelmia. Sitten tulee mukaan ahdistus- ja masennusoireilua. Ja sitten jossain kohtaa se tilanne ehkä eskaloituu tai joku kynnys ylittyy ja hän soittaa itse hätänumeroon tai omainen tekee sen ilmoituksen. Silloinhan ollaan ihan jotenkin eri ulottuvuudessa kuin siinä, että on se selkeä jotenkin erillinen tapahtuma.

Jonne: Joo, ja mitä tuossa sanoit, niin kuvaa hyvin mun mielestä sitä, kuinka monisyyisiä ne ongelmat mielenterveysongelmien takana voi olla. Siellä voi olla taloudellisia, työttömyyttä, päihteitä, vammautumista, joku muu sairaus, lähisuhdeväkivalta. Ja tässä valossa se myös haastaa kyllä päivistäjää aika paljon. Elikä hyvin pienistä

palasista ja niistä esitetyistä kysymyksistä koostetaan sitten se, että tarvitseeko tämä apua, kuuluuko se hätänumeroon ja mihin mä tämän ohjaan, jollei se kuulu.

Patrick: Millaisia tämän tyyppiset tehtävät sitten on hätäkeskuspäivystäjälle hoitaa, kun tosiaan täytyy ehkä lähteä kaivelemaan? Toki alkuun poissuljetaan nimenomaan sitä ihan akuuttia tilannetta, mihin sitten ehkä tarvitaan jopa poliisi, että voidaan keskeyttää se...

Jonne: Kyllä.

Patrick: ...itselle vaarallinen toiminta, mutta silloin kun ollaan ehkä siinä tilanteessa, mitä äsken kuvasit ja täytyy lähteä kaivamaan ja selvittämään, ja se on aika toisenlainen kuin tyypillinen hätäkeskuksen kiireellinen tehtävä, joka hälytetään.

Jonne: Joo, että jos ajatellaan päivystäjän perustyötä, niin se on aika semmoista halki, poikki ja pinoon selvitä toimialojen antamien ohjeiden mukaan ne selvitettävät asiat, mitkä tähän kuuluu. Mutta kyllä mielenterveystehtävissä se haastaa päivystäjää vuorovaikutuksellisesti. Sun täytyy kuunnella, kohdata se ihminen inhimillisesti, ehkä olla jopa empaattinen, mikä ei ole meille luontaista, vaan meidät koetaan ehkä ennemminkin joskus jopa tylyinä, kun me esitetään kysymyksiä ja keskeytetään soittajaa. Kyllä tämä haastaa. Nämä ovat paljon pidempikestoisia tehtäviä silloin myös, että se sitoo resursseja. Ja saattaa tietysti, karrikoidusti sanoen, viivästyttää jonkun kiireisemmän avun tarpeessa olevan avun saannin. Mutta se on yksittäinen virkatehtävä meille, ja me hoidetaan se yksittäinen asia alusta loppuun mallikkaasti.

Patrick: Ja kuten sanoit, niin päivystäjä on tehtävässä kiinni pidempään. Nämä voi olla myös moniviranomaistehtäviä. Voi olla, että välitetään kahdelle eri viranomaiselle. Niitä voi olla jopa neljä. Voi olla ihan minkälaisia tilanteita vaan. Mutta se, että siellä on se mieli jollain tavalla alkanut oireilemaan, ja se on sitten voinut johtaa esimerkiksi itsetuhoaikeisiin tai se on voinut johtaa toimintaa, joka on sille ilmoittajalle tai jollekin toiselle ihmiselle vaaraksi. Mä ajattelen sitä ilmoittajaa, joka päätyy tilanteeseen. Muistan itse esimerkiksi omalta uralta tilanteen, jossa ilmoittaja oli, itsetuhoaikeet oli hyvin konkreettiset, vakavat, ja hän soitti hätälinjaan välittääkseen viimeisen viestin. Ja oli todella haastavaa päästä mihinkään muuhun syvempään vuorovaikutukseen, koska hän halusi tämän viimeisen viestin välittää minulle, että mä voisin sen välittää eteenpäin. Mä pohdin sitä ilmoittajaa, joka on tällaisessa tilanteessa. Hän soittaa ehkä ensimmäistä kertaa elämässään hätänumeroon. Oma mieli on myllerryksessä. Ja sitten hän kohtaakin paljon kysymyksiä. ja jonkun, joka oikeasti joutuu lähteä tekemään virkatehtävää ja suorittaa sitä, mitä me kutsutaan riskinarvioksi. Tässä taas kohtaa kaksi ihan eri maailmaa.

Jonne: Kyllä kohtaa, ja se on iso haaste. Meille ei ensinnäkään anneta riittävää koulutusta itsetuhoisen kohtaamiseen. Ja se tehdään puhelimitse, ei kasvokkain. Itsemurhaa hautovan ihmisen kohtaaminen haastaa päivystäjää vuorovaikutuksellisesti. Ja meillä ei ole mielestäni riittävää koulutusta itsetuhoisen kohtaamiseen, jolloin joutuu käyttämään niitä jo geeneissään saatuja taitoja ja elämän aikana, elämäkokemuksen myötä karttuneita taitoja. Ja kyllä se, että sä saat puhutettua ihmisen hallitsemaan sen tilanteen, pysymään linjalla tarvittaessa niin kauan, kun ne saapuu paikan päälle itseään vahingoittamatta. Erityisesti, jos se ihminen on oikeasti vakaasti aikonut jotain tehdä itselleen. Ja kyllä se päivystäjälle on myös aika rankkaa kokemus paikoin, jolloin sitten joudutaan ehkä taas miettimään, että tarvitseeko jo se päivystäjäkin jonkunlaista defusingia, tällamoista jälkihuoltoa ja purkukeskustelua.

Patrick: Joo. Mä ajattelin ihan semmoinen ensilinjan auttajille tyypillinen sijaistraumatisoituminen, empatia tai myötätuntouupumus, niin ei ole mitenkään poikkeuksellista. Just tämän tyyppisten asioiden kanssa joutuu olemaan enemmän tekemisissä ja varmaan kautta ensilinjan auttajien ammattien tarvitaankin ehkä enemmän työkaluja jatkossa, kun nähdään, että tämä on semmoinen alati kasvava ilmiö. Ja yhtä lailla mä ajattelen, että jos tämä tuntuu jotenkin hankalalta lähestyä se määritelmä, että no, mikä on se tilanne, jolloin soitetaan hätänumeroon, niin itse asiassa se ei ole mielenterveyshäiriön kentässä muutenkaan poikkeus. Jos meillä on joku fyysinen vamma, vaikka että joku murtaa luun, niin siitä on helppo ottaa röntgenkuva ja todeta, että tämä on rikki ja näin se paranee. Mutta sitten kun tullaan mielenterveyden oireiluun, niin ihan jo vaikka ahdistus- ja masennusoireilun määritelmät, niin siellä on jotain ikään kuin oirekuvauksia, ja tiettyjen kriteerien täytyessä diagnosoidaan jokin. Mutta siinä mielessä siellä on paljon enemmän liikkumavaraa sen sisällä, ja se on siinä mielessä, en tahdo sanoa epämääräistä, mutta ehkä vaikeammin objektiivisesti havaittavissa. Se on hyvin paljon kiinni siitä sen yksilön omasta kokemuksesta, oikeastaan täysin.

Jonne: Se on juuri näin, ja tietenkin se hoito ja hänen tuen tarvekin koostuu pitkälti sitten niin sosiaali- kuin terveydenhuollon tuesta. Niitä sitten tapauskohtaisesti asiakkaalle tarjotaan ja annetaan.

[Puhelin hälyttää.]

Patrick: Jos ajatellaan niitä mielenterveystehtäviä ja niihin liittyviä hätäpuheluja. Mainitsit tuossa vähän tällamoisen ikään kuin tilanteen haltuunoton, että joskus siellä on etenevä tilanne, ja päivystäjä joutuu ryhtymään toimiin estääkseen jotakin. Onko tämä semmoinen tilanne, jossa ajatellaan, että olisi kyse jo ehkä viranomaiselle kiireellä välitettävästä tehtävästä?

Jonne: Ilman muuta. Tämä maailma on myös raadollistunut. Jos otetaan vertauskohta, että se mitä ennen puukotettiin, niin nykyään ammutaan. Myös itsetuhoisten elämä on raadollistunut koko ajan enemmän ja enemmän. Hypitään silloilta, katoilta, hirttäydytään. Vaikka tämä on oma arvio, mutta väitän, että myös lääkekuolemat, yliannostukset on lisääntyneet.

Patrick: Tuleeko tämän tyyppisiä puheluita aina yhtä paljon vai onko siinä vaihtelua, jos ajatellaan vuorokauden aikaa, vuodenaikaa?

Jonne: Vuorot on erilaisia. Päivystäjän työ ylipäättensä, eihän meillä samanlaista työpäivää koskaan ole, mutta jos nyt tartutaan näihin mielenterveyspuheluihin ja itsetuhoisiin ihmisiin, niin vaihtelu määrittelee pitkälti vuodenaikojen mukaan, vuorokauden aikojen mukaan, painottuen tietenkin iltaan, yöhön, viikonloppuihin, ja aika monesti niihin liittyy jollain lailla erilaiset päihteet.

Patrick: Jotenkin muistelen itse sitä aikaa, kun olin salissa, niin tuntui joskus jopa siltä, että ei olisi edes tarvinnut katsoa kalenteria, kellonaikaa tai keliä, riittää, että vastaan hätälinjaan, niin sä kyllä kuulet, että onko siellä liukkaat tiet, onko meillä joku tietty virusinfektio levinnyt jollekin tietylle alueelle. Sen kuulee hyvin. Tavallaan ne yhteiskunnalliset ilmiöt, ne kuuluu siellä hätälinjalla. Se on vähän yhteiskunnan näköalapaikka, ja valitettavasti tämä ei ole poikkeus sen osalta.

Jonne: Olet oikeassa.

Patrick: Isot yhteiskunnalliset muutokset näkyy yhtä lailla. Se, että kun se hätäpuhelu sitten tulee, niin oli tilanne mikä vaan, niin ainahan lähdetään liikkeelle siitä, että kuuluuko tämä ilmoitus hätäkeskukseen.

Jonne: Kyllä.

Patrick: Ja jos se kuuluu, niin mille toimialalle se kuuluu. Kun on kyse mielenterveystehtävästä, niin se jaottelu ei ole aivan yhtä helppoa, kun lähdetään liikkeelle tällaisesta ehkä ilmoittajasta, jota täytyy jopa hiukan enemmän puhuttaa ennen kuin edes päästään siihen ytimeen kiinni, että mikä sai juuri nyt soittamaan.

Jonne: Se on juuri näin, ja tämä on aika sellainen avainkysymys kyllä. Etenkin jos puhutaan niistä pitkäaikaisista vaikeuksista ja tuen tarpeista, niin mikä saa nyt soittamaan. Ja siitä huolimatta voidaan päätyä siihen, että asia ei kuulu edes meille, vaan olkaa vaihtoehtoisin palveluihin yhteydessä tai se päättyy sitten kiireelliseksi välitettäväksi tehtäväksi.

Patrick: Mä yritin hiukan ennen tätä selailla verkosta, että jos nyt on niin sanotusti paha olla, käytetään nyt tätä ilmaisua, ja haluaisin etsiä apua, niin mihin olen yhteydessä ja milloin. Ja täytyy myöntää, että se on aika haastavaa ehkä löytää ihan semmoista konkreettista kuvausta. Tämä nyt varmasti liittyy juuri siihen, että myös tämä mielenterveysoireilu ei ole samalla tavalla konkreettinen kuin se vaikka murtunut luu. Mutta se, että miten me tunnistetaan akuutti tilanne, milloin me tiedetään, pitääkö olla yhteydessä omaan terveyskeskukseen, milloin pitää soittaa hätänumeroon. Miten sä sanoittaisit sen niin, että kuka tahansa ymmärtää, että no ainakin tällaisessa tilanteessa?

Jonne: No, vertasit asiaa tähän jalka poikki -tilanteeseen esimerkiksi, niin lähestymistapa on siitä huolimatta sama. Ensín se kuuluu sinne perusterveydenhuoltoon, ja jos se tapahtuu päiväsaikaan, virka-aikaan, niin se on siellä omalla terveysasemalla. Virka-ajan ulkopuolinen tapahtuu sitten päivystyksellisesti taas keskitetyissä päivystyksellisissä sairaaloissa. Ja kyllä jos sulla on pitkäkestoinen vaiva, niin kyllä sä olet yhteydessä silloin sitten sinne terveyskeskukseen. Mikäli olet työelämässä, todennäköisesti moni työnantaja tarjoaa työterveyshuoltoa. Ja myös avun tarvitsijalla on mahdollisuus valita, meneeköhän julkiselle puolelle vai yksityiselle lääkäriasemalle, mihinkä hän kontaktoituu.

Patrick: Ja sitten kun on kyse semmoisesta tilanteesta, jossa on niitä akuutin avun tarpeen kriteerejä, joku on vaarallinen itselleen tai toiselle, tai on semmoisia täysin poikkeavia muutoksia käytöksessä, puhutaan tällaisesta psykoottisista tai jostain maanisesta tilasta, jossa omainen yhtäkkiä reagoi, että hei, nyt esimerkiksi puoliso käyttäytyy aivan poikkeavalla tavalla, niin totta kai sitten voi olla ihan jo huoletta yhteydessä hätänumeroon ja lähdetään selvittämään.

Jonne: Kyllä voi, mutta ihan yhtä lailla lähiomainen voi olla yhteydessä sinne omaan terveysasemaan ja selvittää, että tekisikö sieltä lääkäri esimerkiksi sitten ratkaisun, että täytyy käydä tarkistamassa ja arvioida se mielitila siltä puolisoilta, lähiomaiselta.

Patrick: Ja sittenhän meillä on vielä 116117 niissä tilanteissa, joissa ei ehkä ihan tiedetä, että ei ole akuuttia hätää, mutta kiireellinen tilanne kuitenkin, johon nyt tarvitaan esimerkiksi sitten sitä lääkärin arviota.

Jonne: Kyllä.

Patrick: Niin sekin sieltä vielä keinovalikoimasta löytyy. Tämän lisäksi meillä on valtava määrä kolmannen sektorin tarjoamia erilaisia palveluja ja 112 Suomi-sovelluksestahan löytyy myös esimerkiksi Mieli Ry:n ylläpitämä kriisipuhelin. Suomeksi se palvelee 24/7. Meiltä löytyy erilaisia kriisiryhmiä. Meiltä löytyy Tuki.net ja löytyy chatteja. Löytyy erilaisia mielenterveyden palveluja. Ja nämähän on usein niitä myös, mihin hätäkeskuspäivystäjät ohjeistavat. Kun on kyse tilanteesta, jossa ei ole sitä akuuttia piirrettä, niin silloin myöskään esimerkiksi nyt ensihoidolle välitettävä kiireetön tehtävä, niin se ei ratkaise siinä kohtaa mitään. Se ei ole se paras apu, eikä se ole se resurssin oikea kohdentaminen. Vaan silloin se keskusteluapu löytyy jostain muualta.

Jonne: Se on juuri näin. Ja se täytyy tietenkin muistaa, että hätäkeskuspäivystäjällä ei suoranaista neuvontavelvoitetta ole, ja nämä on kolmannen sektorin toimijoita. Se, mihin me ohjataan, niin se on sitten päivystäjä kohtaisista. Mutta mainitsit monta hyvää tuossa, ja ehkä korostaisin vielä sitten lasten ja nuorten osalta Mannerheimin lastensuojeluliiton Sekaisin-chattia.

Patrick: Pitkien esimerkiksi pyhien tai juhlapyhien aikaan näkyy tietenkin ilmoituksissa se, että kun perusterveydenhuolto esimerkiksi ei ole auki, kun nämä ehkä muut tukiryhmät on joulutauolla tai kesätauolla, mikä vaan sen aiheuttaa, että se paikka, mistä ehkä muuten etsisi apua, niin on nyt kiinni, niin on se yksi numero, joka vastaa aina ja se on 112.

Jonne: Kyllä. Meidät saa aina kiinni ja ilmaiseksi.

Patrick: Se on mahdollisuus, ja me ollaan tietenkin aina avun tarvitsijan varten, mutta samaan aikaan me ei pystytä sitä näiden ikään kuin keskusteluapua tarjoavien tahojen, heidän tarjoamaan apua me ei pystytä korvaamaan esimerkiksi jonkun joulupyhän aikana. Se tuntuu ikävältä faktalta, mutta näin se on.

Jonne: Kyllä.

Patrick: Se joulupyhä esimerkiksi voi olla monelle aika yksinäinen tietenkin yhteiskunnallinen ilmiö, joka vuodesta toiseen nostaa päätään.

[Puhelin hälyttää.]

Patrick: Voiko hätälinjalta saada lähetettä esimerkiksi psykoterapiaan?

Jonne: Ei voi. Hätäkeskuspäivystäjän tehtävä on arvioida, tuleeko tehtävä välittää jollekin viranomaisesta, tehtäväkiireisyys ja sen lisäksi sitten antaa tarvittavat ohjeet tämän hätätilanteen hoitamiseksi.

Patrick: Mä ajattelen, että tämä on tärkeä jollain tavalla sanoittaa ja puhua läpi, koska mä huomaan välillä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa keskusteluissa nousee esiin esimerkki, jossa ihmiset ajattelee, että täytyykö heidän soittaa hätänumeroon, jotta potilastietojärjestelmään jää merkintä, että he on soittanut ja he todella nyt tarvitsee apua. Voisiko se kiirehtiä jollain tavalla sitä lääkärin lähetettä. Ja nythän kuitenkin näin ei ole.

Jonne: Se on juuri näin, ja tässä on ehkä hyvä oikaista myös se virhekesitys, että vaikka ambulanssi menisi paikan päälle ja jopa kuljettaisi, niin sillä ambulanssin kuljettamisella ei ohiteta päivystysjonoja, vaan pääasiassa sinne samaan jonoon mennään, kun omatoimisesti hakeutumallakin.

Patrick: Ja se hätäkeskuspäivystäjä, niin kuitenkin hänellä ei ole pääsyä esimerkiksi potilastietojärjestelmään, vaan me ollaan nimenomaan niitä akuuttia tilanteita varten.

Jonne: Kyllä.

Patrick: Ja se jotenkin mielikuva on varmasti tärkeä kirkastaa, että kaikki jotenkin tämä auttamisjärjestelmän moniportaisuus, mitä tässä ollaan kuvattu, oma terveysasema, päivystys, hätänumero, päivystysapu, niin kaikki nämä on olemassa, jotta silloin kun oikeasti on se kiireellinen hätätilanne, niin apua varmasti löytyy. Elikkä tässä ei nyt ole kyse siitä, että yritetään jotenkin rajata avun saamista, vaan päinvastoin. Turvataan se.

Jonne: Joo. Ja samassa yhteydessä on hyvä muistuttaa sitä yksilön vastuuta kyllä jokaisen toimintakykyisen aikuisen vähintään. Tulisi kyetä ensiarvio tekemään sen oman akuutin asian kanssa, että onko tämä hoidettavissa jotenkin muutoin kuin soittamalla hätänumeroon ja onko tämä sellainen asia, että nyt varmuuden vuoksi tulee soittaa, tarvitaanko viranomaista paikan päälle. Ja hyvä muistaa, että se henki ja terveys, kun on kyseessä, niin silloin 112 on aina oikea paikka.

Patrick: Juuri näin. Entä sitten kun huoli ja akuutti sellainen koskee toista henkilöä? Tässä on todettu, että silloin kun se koskee itseään, niin hätä on aina subjektiivinen kokemus, ja vaikka se ilmoitus ja yhteydenotto hätänumeroon ei johtaisi välitettävään hälytystehtävään, niin se ei tarkoita, että täällä olisi kyseenalaistettu sitä hädän kokemusta. Mutta silloin se paras apu löytyy jostain muualta. Mutta entä kun on kyse toisesta ihmisestä?

Jonne: Siinä kohtaa kun epäilet tai olet huolestunut, että ystävä, kaveri tai miksei ihan vaan sometuttu tarvitse apua ja puhutaan mielenterveysongelmista, itsetuhoisuudesta, niin soita hätänumeroa ja selvitetään. Hyvä tietenkin ennen hätänumeroon soittamista selvittää, jos vaan mahdollista, että missä tämä kyseinen avuntarvitsija mahdollisesti on.

Patrick: Juuri näin.

Jonne: Hänelle mahdolliset osoitteet, puhelinnumerot, jos ne on helposti saatavilla. Mutta tässäkään tilanteessa ei kanta viivytellä liikaa, mikäli kyseessä on tosiaan akuutti hengen ja terveyden vaara, niin niitä voidaan selvittää myös puhelun aikana viranomaisten toimesta tai jopa puhelun jälkeen.

Patrick: Todella tärkeä nosto tuo osoite. Meillähän on ollut muutama tällainen todella valitettava tapaus, jotka on saanut jonkun verran mediahuomiota, jossa joku ihminen on jossain live-lähetyksessä esimerkiksi vahingoittanut itseään tai kertonut, että nyt akuutisti tässä hän ikään kuin aikoo toteuttaa jotakin itsetuhoista. Ja siinä kohtaa, kun se tieto on tullut hätäkeskukseen, niin se on tullut hirmu monen välirikkeen kautta.

Jonne: Kyllä.

Patrick: Ja sitten ollaan menetetty se tieto siitä, että esimerkiksi missä kaupungissa ollaan. Ja tämä on kaikki tietenkin pois siltä avun tarvitsijalta siinä merkityksessä, että nyt päästäisiin nopeasti saapumaan paikan päälle. Ja ehkä mä jotenkin haluaisin vielä vahvistaa sitä, että se ihminen, joka on siinä lähinnä, joka tietää sen henkilön, joka tuntee sen osoitteen ja pystyy yksilöimään, että juu, hän on omassa kodissaan ja tiedän, missä se on tai muuten jotenkin pystyy sen varmistamaan, niin hän tekisi sen hätäilmoituksen. Silloin me saadaan se osoite ja se sijainti meidän tietoon. Mielenterveys, itsetuhoisuus näyttelee aika suurta osaa päivystäjän työssä. Mä haluaisin vielä hiukan kuulla sinun omaa kokemusta siitä, että mitä tämä vaatii päivystäjältä, kun ei puhutakaan yhdestä tehtävästä, vaan puhutaan siitä, että tämä alkaa näytellä jo useamman prosenttiluokan osaa siitä työvuorosta, ja kun tarkastellaan suurta kuvaa, niin aika monen prosentin osuutta. Miten sen kanssa jaksaa ja tulee toimeen? T

Jonne: Tällainen on varmaan aika yksilöllistä. Kiistatta täytyy myöntää, että itsekin olen vuosien varrella jollain tavalla kyynistynyt. Se ei saa eikä näy sinne hätälinjaan avun tarvitsijoille ja soittajille. Mutta kyllähän väistämättä se ottaa joskus koviin ja toiselle se voi olla se yksi yksittäinen tehtävä, joka kolahtaa riittävän paljon. Sitten sitä tukea joutuu hakemaan vaikka sieltä omasta työterveydestä tai työyhteisöstä. Mutta tähän jollain lailla kyllä tottuu, ja tässä on hyvää puolta se, että meidän ei nähdä ikinä mitään. Me vain keskustellaan ja välitetään tehtäviä.

Patrick: Tuo on varmasti monelle ensilinjan auttajalle ja auttamistyötä tekeväälle henkilölle tuttua, että tietyllä tapaa etäännyttää itseään. Puhuit kyynistymisestä, joka varmasti voi olla myös juuri sitä, että sitä etäännyttää itseään.

Jonne: Kyllä.

Patrick: Ja toisaalta me ollaan loppuun asti ihmisiä, ja mä ajattelen, että niin kauan kuin aina välillä joku tuntuu joltain, se tuntuu ikävältä, se tuntuu surulliselta, harmittaa, voi kokea voimakkaitakin tunteita, niin se on ihan tervetullutta.

Jonne: Se on juuri näin. Ja samaan aikaan pitää muistaa se, että kaikkia ei voi auttaa ja pelastaakaan. Se kuuluu tähän meidän ammattiin.

Patrick: Kuulijoille haluan vielä välittää sellaisen viestin, että jos kohtaat akuutisti itsetuhoisen ja hän jollain tavalla sitä sinulle sanoittaa tai siitä kertoo, niin se kertoo siitä, että tämä henkilö luottaa suhun ja se, että ihminen avaa niitä ajatuksia ja niistä kaikista ehkä synkimmistä tunteista tai aikeista, niin niihin on todella tärkeää tarttua. Sen äärelle on tärkeää pysähtyä. Ja oma kokemus on se, että miksi-kysymys ei näissä kohdissa aina vie niin paljon eteenpäin. Mielenterveysongelmiin on harvoin yhtä selkeää syytä, vaan hyvin usein siellä on monta asiaa, jotka vaikuttavat taustalla. Ja ehkä sellainen kysymys, että mitä sä yrität sillä ratkaista voi olla semmoinen, joka vie eteenpäin. Että minkä sä tahtoisit olla paremmin. Ja sitten voidaan jo löytää niitä elementtejä, jotka voisivat auttaa.

Jonne: Joo. Ja ihan yhtä lailla kysymys, minkälaista apua tarvitset tai koet tarvitsevasi ja nimenomaan tällä yhteydenotolla nyt hätänumeroon.

Patrick: Jonne, onko jotain sellaista, mitä sä haluaisit vielä välittää meidän kuulijoille tässä kohtaa?

Jonne: No ensinnäkin, kun olet huolissasi lähiomaisesta, tuttavasta tai ihan vaikka nettitutusta, niin ole rohkeasti yhteydessä tähän avuntarvitsijaan. Osoita välittämistä, inhimillisyyttä, empatiaa. Kohtaa se ihminen. Selvitä, minkälaista apua hän mahdollisesti tarvitsee. Ja mikäli sitten sen jälkeen on edelleen huoli hänestä ja mielellään tarvittaisi jopa apua paikan päälle, niin soita hätänumeroon. Semmoinen toisesta ihmisestä huolehtiminen, se on ehkä vähän erkaantunut nykysukupolvilta. Välitetään ja autetaan.

Patrick: Me voidaan vahvistaa toivoa kertomalla, että myös mielenterveysongelmiin saa apua ja on keinoja auttaa, jotka ihan tieteellisesti osoitettuna todella auttaa ja tuo jopa pysyvää apua.

Jonne: Kyllä.

Patrick: Kiitos meidän vieraalle. Kiitos kuulijoille. Seuraavassa jaksossa puhutaan toisesta hätäpuheluihin liittyvästä aiheesta, nimittäin vuorovaikutuksesta. Hätäilmoituksen tekijä voi olla shokissa ja keskellä hänelle vierasta tilannetta, kun saa yhteyden hätänumeroon, ja silloin on päivystäjän tehtävä ottaa puhelu haltuun, selvittää mitä on tapahtunut ja arvioida sitä viranomaisien kriteerien valossa. Miten vuorovaikuttaa voimakkaasti itsetuhoisen henkilön kanssa, miten selvittää keskeiset asiat keskeltä kriisiä tulevasta hätäilmoituksesta, miten kohdata ihminen keskellä hätää? Siitä lisää seuraavassa jaksossa. Lisätietoa hätäkeskuslaitoksen toiminnasta löydät verkkosivuiltamme osoitteesta 112.fi, ja ota meidät seurantaan myös sosiaalisessa mediassa.

[Musiikkia.]