

## **KOSKAAN EI VOI TIETÄÄ MITÄ HÄTÄLINJALTA TULEE**

– Etnografinen tutkimus hätäkeskuspäivystäjän työstä ja arjesta



Sosiologia

Turun yliopisto

Pro gradu -tutkielma

Susanna Sankala

Toukokuu 2019

Turku

**Tämä työ on omistettu kaikille Suomen hätäkeskuspäivystäjille.  
Teette erittäin arvokasta ja yhteiskunnallisesti merkittävää työtä.**

Kuvat: Susanna Sankala.

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck-järjestelmällä.

## TIIVISTELMÄ

TURUN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

SANKALA, SUSANNA: KOSKAAN EI VOI TIETÄÄ MITÄ HÄTÄLINJALTA TULEE -  
Etnografinen tutkimus hätäkeskuspäivystäjän työstä ja arjesta.

Tutkielma, 97 s., 8 liites.

Sosiologia

Toukokuu 2019

-----

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan suomalaisia hätäkeskuspäivystäjiä ja heidän tekemäänsä työtä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten hätäkeskuspäivystäjän työtä ja ammattia voidaan luonnehtia sekä millaisia ammattirooleja hätäkeskuspäivystäjällä on ja miten ne ilmenevät. Tutkimus on toteutettu etnografisella tutkimusmenetelmällä havainnoimalla ja haastattelemalla hätäpuheluita vastaanottavia hätäkeskuspäivystäjiä Turun hätäkeskuksessa. Aineistoa on täydennetty hätäkeskusalalla työskentelevien henkilöiden ja hätäkeskuslaitoksen johtajien haastatteluilla.

Tutkimuksessa kuvataan hätäkeskuspäivystäjän arkisia työrutiineja, ihannepäivystäjää sekä tehdään erontekoa siihen, kuka ylipäätään on päivystäjä. Tutkimuksessa selvitetään myös mitä diskursseja päivystyssalissa tuodaan esille, ja mistä vaietaan. Päivystäjän rooli on sidoksissa hätäpuheluja vastaanottavan henkilön salirooliin. Ammatilliseen rooliin kuuluu pyrkimys toimia niin kuin ihannepäivystäjä, eli tehokkaasti ja taitavasti työssään sekä hallita eri rooleja päivystyssalissa. Hätäkeskuspäivystäjällä on tärkeä tehtävä toimia julkisten palvelujen portinvartijana sekä ylläpitää yhteiskunnallista varautumista ja kriisinsietokykyä.

Hätäkeskuspäivystäjä käyttää työssään emotionaalisen tunnetyön keinoja käsitelläkseen hätäpuhelun soittajien rajuja tunteenpurkauksia tukahduttaen samalla omia tunnereaktioitaan. Lisäksi hätäkeskuspäivystäjät tekevät kasvotyötä, joka tulee näkyväksi etenkin hankalissa vuorovaikutustilanteissa, kun soittajia uhkaa kasvojen menetys. Päivystäjän työ on myös henkisesti hyvin kuormittavaa. Kuormittavuus tulee sekä fyysisistä, henkisistä, sosiaalisista että emotionaalisista tekijöistä.

Hätäkeskuspäivystäjän työ ilmenee erittäin vaativana ammattina ja työnä, joka vaatii päivystäjiltä erinomaista ammatinhallintaa ja työn mukanaan tuomaa kokemusta. Kyseessä on aivan erityinen työ ja oma erikoisala, jota ei voi suoraan toisesta ammatista siirtyvä henkilö tehdä. Työn haasteina ovat etenkin henkinen kuormittavuus, hektinen ja stressaava työnkuva ja oman osaamisen jatkuva ylläpitäminen. Teknisestä ympäristöstä huolimatta keskeisimmät asiat päivystäjän työssä ovat vuorovaikutus sekä hyvä ammatinhallinta.

Asiasanat: Hätäkeskukset, hälytysjärjestelmät, järjestys ja turvallisuus, pelastustoimi, väestönsuojelu.

# SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 TUTKITTAVA ILMIÖ	4
2.1 Häätokeskuslaitos ja häätokeskukset	4
2.2 Suomalaisen häätokeskustoiminnan erityispiirteet	7
2.3 Nykymuotoiseen häätokeskustoimintaan siirtyminen	11
2.4 Aiemmat tutkimukset häätokeskustyöstä	16
2.5 Tutkimuskohteena häätokeskuspäivystäjät	17
3 TUTKITTAVA KENTTÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	20
3.1 Tutkimusmenetelmänä etnografia	20
3.2 Tutkimusetiikka	21
3.3 Tutkimuslupa ja alustavat tutkimuskysymykset	23
3.4 Tutkittava kenttä	27
3.5 Päivystyssalin roolit	31
3.6 Päivystäjää velvoittavat ohjeet	35
4 HAVAINNOINTITUTKIMUS	39
4.1 Ennakkovalmistelut	39
4.2 Kentälle meno	42
4.3 Tutkijan positio	44
4.4 Tutkimuskysymysten tarkentuminen	46
4.5 Häätokeskuspäivystäjien haastattelut	46
5 TUTKIMUKSEN ANALYYSI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	49
5.1 Päivystäjän arkinen työpäivä	50
5.2 Ihannepäivystäjä	58
5.3 Kuka on päivystäjä?	61

5.4 Häätäkeskuspäivystäjän ammattirooli	65
5.5 Päivystystyön erityispiirteet	68
5.5.1 Kasvotyö ja hankalat vuorovaikutustilanteet	68
5.5.2 Päivystäjän tekemä emotionaalinen työ	72
5.5.3 Henkisesti kuormittava työ	76
5.6 Mistä ei puhuta?	81
6 POHDINTA	85
6.1 Varautunut yhteiskunta	86
6.2 Häätäkeskustyön tulevaisuus	91
6.3 Tarve lisätutkimuksille	96

## LÄHDELUETTELO

### LIITTEET

LIITE 1 Operatiivisen henkilöstön toimenkuvat

LIITE 2 Salikartta

LIITE 3 Havainnointilomake

LIITE 4 Teemahaastattelu

LIITE 5 Informantit

## HÄTÄKESKUSTOIMINNAN KÄSITTEET

### Aluehälytyskeskus, AHK

Palokunnan alaisuudessa aikanaan toiminut alueellinen hälytyskeskus, jossa hoidettiin pelastustoimen ja valtaosassa maata myös sairaankuljetuksen hälyttäminen sekä tukitoiminnot. Toimineet valtiollisten hätäkeskusten perustamiseen saakka.

### Asiantuntija, AT

Hätäkeskuksessa toimiva hallinnollinen virkamies, joka hoitaa työkseen muun muassa yhteistyötä eri viranomaisten kanssa sekä sisäisen koulutuksen ja laadunhallinnan tehtäviä.

### EENA

European Emergency Number Association. Edistää laadukkaiden hätäkeskuspalveluiden tunnettavuutta 112-numeron avulla EU:n alueella. Lisäksi EENA tukee hätäkeskustoimijoiden välistä yhteydenpitoa sekä väestön varoittamispalvelun perustamista.

### ELS

Einsatzleitsystem. Tämän tutkimuksen aikana käytössä oleva operatiivinen hätäkeskustietojärjestelmä, jota hätäkeskuspäivystäjät käyttävät työssään kirjaamiseen, hälyttämiseen ja erilaisiin muihin operatiivisiin tehtäviin. Alun perin saksalainen tietojärjestelmä.

### ERICA

Emergency Response Integrated Common Authorities. Suomalainen Instan toimittama ja vuosien 2018–2019 aikana käyttöön otettu uusi operatiivinen hätäkeskustietojärjestelmä.

### DWS

Dispatcher WorkStation. Päivystäjän työasemalla oleva sovelluspohjainen radio, jolla voidaan olla yhteydessä viranomaisten VIRVE-radioihin.

### Hätäkeskus, HÄKE

1. Valtion alaisuudessa toimivat nykymuotoiset moniviranomaishätäkeskukset. Aloittaneet toimintansa vuosien 2001–2005 välillä. Hoitavat poliisin, pelastuksen, ensihoidon ja sosiaalitoimen kiireellisten tehtävien hälyttämisen ja muut lakisääteiset hätäkeskuspalvelut.
2. Hätäkeskusten operatiivinen radiokutsu HÄKE.
3. Viittaus yksittäiseen hätäkeskukseen.

### Hälytyskeskuspäivystäjä

Aluehälytyskeskuksessa työskennellyt päivystäjä, jonka peruskoulutus oli kestoaltaan muutamia kuukausia. Työhön perehdyttiin ensisijaisesti kyseisessä AHK:ssa, jossa henkilö työskenteli.

#### Hätäkeskuspäivystäjä, päivystäjä

1. Nykymuotoisen 1,5-vuotisen hätäkeskuspäivystäjän toisen asteen tutkinnon Pelastusopistossa suorittanut henkilö.
2. Hätäkeskuspäivystäjän operatiivista työtä tekevä henkilö, joka on koulutukseltaan joko hätäkeskuspäivystäjä tai poliisi. Työtehtävissä voi toimia myös henkilöitä, jotka ovat siirtyneet valtiollisiin hätäkeskuksiin vanhoina työntekijöinä AHK:sta, kokeiluhätäkeskuksista tai hälytyspäivystyksistä.
3. Tässä tutkimuksessa viitattu ja alalla yleisesti tarkoitettu päivystäjän käsite.

#### Hälytyspäivystys, Hälpä

Poliisin alaisuudessa aikanaan toimineet hälytyspäivystykset, jossa hoidettiin poliisien hälyttäminen ja tukitoiminnot. Toimineet valtiollisten hätäkeskusten perustamiseen saakka.

#### Hätäkeskuslaitos

Suomen hätäkeskuspalveluja tuottava viranomaisen. Sisäministeriön alainen virasto. Kaikki hätäkeskukset kuuluvat Hätäkeskuslaitoksen operatiivisen toiminnan alaisuuteen.

#### ILMO

Ilmoitinlaitetestaaja. Palo- ja rikosilmoitinlaitteiden testaustoimintoja hoitava henkilö hätäkeskuksessa. Työrooli päivystyssalissa. Työtehtävä päivystyssalissa, jota voidaan hoitaa myös ilman hätäkeskuspäivystäjän tai poliisin tutkintoa, esimerkiksi alan opiskelijoiden tekemänä.

#### IVO

Ilmoitusten vastaanotto. Hätäilmoituksia vastaanottava ja hätäpuheluita käsittelevä henkilö hätäkeskuksessa. Työrooli päivystyssalissa.

#### Johtokeskus, JOKE

1. Hätäkeskuslaitoksen tilannejohtamisen keskus Keravalla. Johtokeskuksessa ylläpidetään hätäkeskuslaitoksen tilannekuvaa ja valmiutta sekä reagoidaan näissä tapahtuneisiin muutoksiin.
2. Viittaus toisen viranomaisen johto- tai tilannekeskukseen.

#### Johtokeskuspäivystäjä

1. Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksessa työskentelevä henkilö. Johtokeskuspäivystäjä ohjaa valtakunnallisesti päivystystoimintaa, huolehtii tilannejohtamisesta, valvoo resurssien käyttöä sekä tuottaa tilannekuvaa. Tehtävissä ei ole muodollista vaatimusta päivystäjän tutkinnosta.
2. Viittaus toisen viranomaisen johto- tai tilannekeskuksen työntekijään.

#### Kokeiluhätäkeskus

Kokeiluhätäkeskuksissa aluehälytyskeskusten sekä poliisin hälytyspäivystyksen toiminnot yhdistettiin, jotta saataisiin kokemuksia, kuinka moniviranomais-hätäkeskustoiminta voisi käytännössä toimia. Neljä valtion kokeiluhätäkeskusta toimivat viiden vuoden ajan vuosina 1995–2000. Saatujen kokemusten kautta sisäasiainministeriössä tehtiin päätös siirtyä koko maassa valtion alaisiin moniviranomais-hätäkeskuksiin.

#### Kunnallinen hälytyskeskus

Yksittäisen kunnan alaisuudessa aikanaan toimineet hälytyskeskukset, jotka yleisimmin toimivat palokunnan alaisuudessa. Toimineet aluehälytyskeskusten perustamiseen saakka.

#### MORA, riskinarvio-ohjeet

Moniviranomaisriskinarvio. Sähköinen riskinarvio-opas hätäpuheluja vastaanottaville päivystäjille. MORAssa on hätäkeskuslaitosta ohjaavien viranomaisten laatimat ohjeet kyseisen viranomaisen hätäpuhelukäsittelemiseen, tehtävien priorisoimiseen ja soittajien ohjeistamiseen. Ohjeistuksessa on lisäksi hätäkeskustoimintaan liittyviä ohjeita. Ohjeistus on valtakunnallinen ja päivystäjiä velvoittava.

#### Päivystyssali, sali

Työympäristö, jossa hätäkeskuspäivystäjät työskentelevät.

#### Riskinarviointi

Päivystäjän kaikista hätäpuheluista tekemä tehtävien käsittely kokonaisuudessaan. Sisältää kiireellisyysarvion, priorisoinnin ja ohjeistuksen.

#### TESE

Tehtävänseuranta. Henkilö, jonka tehtävänä on seurata alueella meneillään olevia viranomaisten tehtäviä ja koordinoita yksiköiden eli resurssien käyttöä ja muita tukitehtäviä. Työrooli päivystyssalissa.

#### VIRVE

Viranomaisradioverkko. TETRA-standardiin perustuva maanlaajuinen viranomaisverkko, jossa viranomaiset voivat keskustella radiossa suojatulla yhteydellä.

#### SM

Sisäministeriö, hätäkeskuslaitosta ohjaava viranomainen. Hätäkeskuslaitos on SM:n alainen virasto.

#### STM

Sosiaali- ja terveysministeriö, hätäkeskuslaitosta ohjaava viranomainen.

#### Vaste

Hätäkeskuksen lähettämä yksikkö tai yksiköiden joukko. Se viranomais- ja muu apu, joka lähetetään tapahtumapaikalle.

#### Vuoromestari, VM

Päivystyssalin työnjohdollinen ja operatiivinen esimies. Työrooli päivystyssalissa.

#### Ylipäivystäjä, YP

Päivystyssalin hallinnollinen esimies. Vastaa yhdessä oman vuoronsa vuoromestarin sekä toisen ylipäivystäjän kanssa muun muassa vuoronsa perehdytyksestä ja koulutuksesta.



# 1 JOHDANTO

*Aamuyöllä vanhempi rouva soitti peloissaan, että joku murtautuu parhaillaan hänen kotiinsa. Päivystäjä hoiti sen kyllä tosi hienosti. Pelon oikein vaistosi tänne asti. Päivystäjä rauhoitteli ilmoittajaa. Päivystäjän ansiosta tilanne pysyi samanlaisena, kunnes poliisi tuli paikalle, rouva ei esimerkiksi lähtenyt pakoon tai tehnyt mitään muuta harkitsematonta. Rouvan mies oli liikuntakyvytön ja makasi sängyssä. (Miika)*

Hätäkeskuspäivystäjät vastaavat Suomessa hätänumeroon 112. Hätäkeskuspäivystäjät ovat hätäkeskustyön ammattilaisia. Tämän tutkimuksen kohteena ovat *suomalaiset hätäkeskuspäivystäjät* ja heidän tekemä työ. Koin tärkeäksi tehdä tutkimuksen hätäkeskuspäivystäjistä<sup>1</sup>, koska heidän tekemää työtä ei ole tutkittu aiemmin tässä laajuudessa.

Suomalainen hätäkeskustoiminta on hyvin erityislaatuista koko maailmassa. Keskeisimpiä eroja muihin maihin verrattuna on, miten toiminta on organisoitu ja kuka hätäkeskuspalveluja tuottaa. Suomessa eri viranomaisten hätäpuhelut ohjautuvat samaan hätänumeroon 112. Kaikkien viranomaisten hätäpuheluita käsitellään fyysisesti samassa paikassa. Hätäpuheluita vastaanottaa Suomessa hätäkeskustyyöhön koulutettu oma hätäkeskusviranomaisena. Suomessa on käytössä moniviranomaishätäkeskusjärjestelmä, eli useita viranomaisia palveleva hätäkeskus. Tämä järjestelmä sai European Emergency Number Association EENAlta<sup>2</sup> 2013 palkinnon ”The outstanding national 112 system” (Hätäkeskuslaitos 2013). Palkinto korostaa Suomen hätäkeskusjärjestelmän hyvää toteutusta. Eräs päivystäjä tiivistä eroavaisuuden muihin maihin näin: *”Päivystäjällä pitää olla laaja tietotaso hätäkeskuksissa Suomessa. Muissa maissa on vain sen yhden toimialan juttuja. Lisäksi me hoidetaan yhdessä paikassa kaikki. Muissa maissa yhdistetään puheluita toisesta hätäkeskuksesta toiseen.”* (Terhi)

Valtiollinen hätäkeskuslaitos on perustettu vuonna 2001, eli se on viranomaistoimijana vielä nuori. Tässä tutkimuksessa haluan selventää hätäkeskusalan työtä, koska

---

<sup>1</sup> Jatkossa käytetään termiä päivystäjä.

<sup>2</sup> Jatkossa käytetään termiä EENA.

hätäkeskustyöstä on virheellisiä käsityksiä niin kansalaisilla kuin viranomaisilla. Esimerkiksi hätäkeskusalan käsitteet menevät usein sekaisin. Nimikkeitä, joita käytettiin 10, 20 tai jopa 30 vuotta sitten, saatetaan käyttää yhä edelleen virheellisesti. Kuten sana ”hälytyskeskus”, joka korvattiin hätäkeskusten valtiollistamisen myötä 2000-luvun alussa sanalla ”hätäkeskus”. Termejä käytetään väärin, kun ei tunneta, millaista nykymuotoinen hätäkeskustyö on.

*Moni luulee, että tää on sellainen kuuntelulinja, ei, vaan me selvitetään, onko tarvetta johonkin palveluun vai eikö. Me ei olla keskusteluapu, vaan hätälinja on hätälinja. (Anssi)*

Nimikkeiden lisäksi hätäkeskustyö itsessään on muuttunut erittäin paljon. Palopäällikön alaisesta yksin työskentelystä 1980-luvun AHK:sta tie nykyisiin valtion alaisiin useita eri viranomaisia palveleviin hätäkeskuksiin, jossa on aina 10–30 muutakin henkilöä töissä, on ollut pitkä. Työ on muuttunut ”taksikeskustyyppisestä” tilausajattelusta jo vuosikymmeniä sitten avun tarpeen arvioimiseksi viranomaisomaisohjeiden mukaisesti. Hätäkeskustyön tekeminen pohjautuu ennen kaikkea päivystäjän ammattitaitoon. Tässä tutkimuksessa esittelen hätäkeskustyössä käytettävät yleiset alan käsitteet ja toimintatavat.

Suomalainen hätäkeskuspäivystäjien koulutus on kansainvälisesti verrattuna sekä pitkäkestoista että laajaa. Hätäkeskuspäivystäjän tutkinto, ammatti ja työ ei ole kuitenkaan kovinkaan tunnettua. Hätäkeskukset esiintyvät säännöllisesti mediassa, ja hätäkeskuspäivystäjän tekemä työ on näkyvää ja ihmisiä kiinnostavaa. Lehdissä kirjoitetut asiat eivät kuitenkaan aina vastaa hätäkeskuspäivystäjien arkitodellisuutta. Tutkimuksessani kerron, millaista hätäkeskuspäivystäjän työ ja ammatti nykyisin on.

Hätäkeskukset ovat valtion instituutioita<sup>3</sup>, osa valtion sisäisen turvallisuuden infrastruktuuria ja häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautumista. Instituutioissa toimijoiden asemaan liittyy auktoriteettiasema. Hätäkeskuspäivystäjät käyttävät työssään julkista valtaa toimiessaan portinvartijoina julkisten palvelujen käytölle. Hätäkeskus on kuitenkin myös työpaikka, jossa on omanlaisensa työpaikkakulttuuri,

---

<sup>3</sup> Instituutioilla tarkoitetaan tässä yhteydessä julkisen vallan organisaatioita.

tavat ja normit. Palveluammateissa työpaikasta muodostuu kaksi näyttämöä, eli “julkinen sektori” jonka muodostaa asiakaspalvelu, sekä “privaatti sektori” joka on työntekijöiden välinen näyttämö, vertaa Goffman (1959) etuala (*front stage*) ja taka-ala (*back stage*) (Pöysä 2012, 32). Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena on työntekijöiden sisäinen ja siten yksityinen työympäristö.

Olen työskennellyt hätäkeskuksessa yli kymmenen vuotta, ensin hätäkeskuspäivystäjänä vastaanottamassa hätäpuheluita, jonka jälkeen asiantuntijana päivystäjiä kouluttaen. Substanssiosaaminen hätäkeskustoiminnasta sekä työskentelyni hätäkeskuksessa auttoivat pääsemään syvällisesti kiinni tutkittavaan aiheeseen ja helpottivat yhteyden ottamista tutkittaviin henkilöihin. Toisaalta tämä asetti erityiseen tarkasteluun tutkijan aseman, jonka vuoksi tässä tutkimuksessa käsitellään myös tutkijan positiota ja tutkimusetiikkaa.

Etnografinen havainnointi- ja haastatteluaineisto on kerätty vuosina 2016–2017. Aineiston analyysi ja täydentävien tietojen hankkiminen on tehty vuosien 2018–2019 aikana. Tutkimusaineisto koostuu pääasiassa havainnoinnista, mutta myös tutkimusta täydentävistä haastatteluista. Hätäkeskustyöhön liittyvää aineistoa on kerätty laajasti myös muista lähteistä. Hätäkeskuspäivystäjien lisäksi olen haastatellut muita hätäkeskuslaitoksella työskenteleviä henkilöitä sekä johtavassa asemassa olevia virkamiehiä. Tutkimustuloksia tuodaan esille koko tutkimuksen ajan kuvaillen ja taustoittaen siten hätäkeskustyötä. Päivystäjien lainaukset kuuluvat olennaisesti kuvailevaan kerrontatapaan. Tutkimuksen analyysissä ja johtopäätöksissä aineistosta muodostetaan hätäkeskuspäivystäjän työtä kuvaavia kokonaisuuksia. Aineiston laajuuden ja aiempien tutkimustulosten puuttuessa kokonaisuuksien muodostaminen on ollut hyvin aikaa vievää ja työlästä. Tässä tutkimuksessa esitellään ensimmäistä kertaa kootusti suomalaisen hätäkeskuspäivystäjän työtä ja ammattia. Hätäkeskuspäivystäjät toimivat itse äänenä omalle ammattikunnalleen.

## 2 TUTKITTAVA ILMIÖ

### 2.1 Hätäkeskuslaitos ja hätäkeskukset

Suomessa hätäkeskustoimintaa hoitaa Hätäkeskuslaitos, joka on valtakunnallinen vuonna 2001 perustettu virasto (Hätäkeskuslaitos 2019a). Hätäkeskuslaitos on sisäministeriön alainen virasto. Sisäministeriö yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa tulosoittaa toiminnallisesti hätäkeskuslaitosta. (Hätäkeskuslaki 157/2010, 3§.) Kuviossa 1 on esitelty sisäministeriön alaiset virastot. Hätäkeskuslaitoksen ohjaus kuuluu sisäministeriön pelastustoimen osastolle.

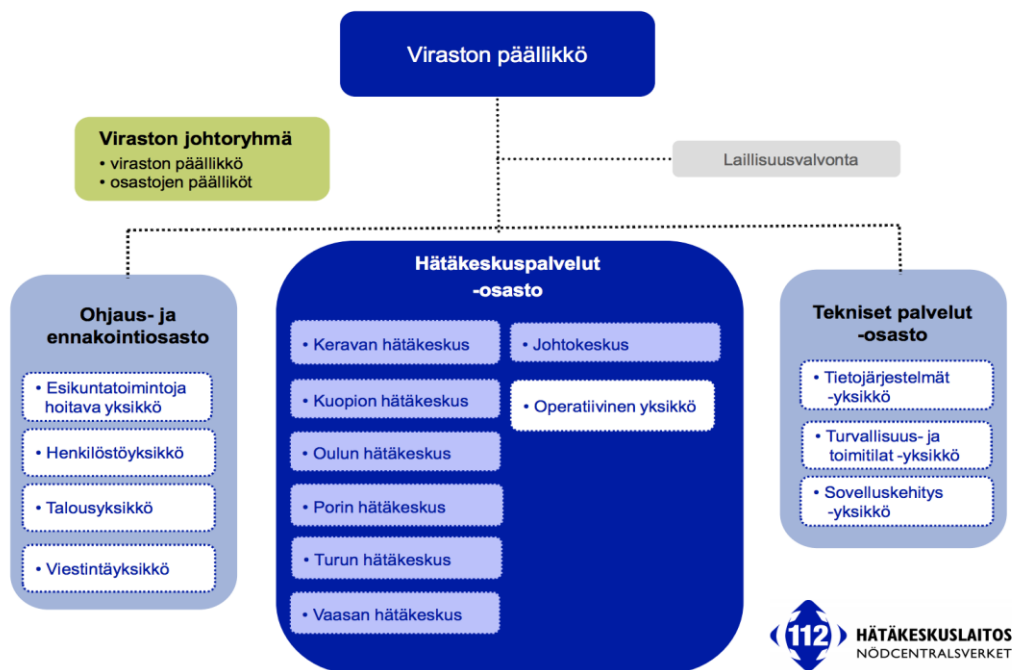


**Kuvio 1.** Sisäministeriön alaiset virastot. (Lähde: Sisäministeriö 2019a)

Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on tuottaa hätäkeskuspalveluita. *Hätäkeskuspalveluilla* tarkoitetaan poliisin, pelastustoimen, sosiaalitoimen sekä terveystoimen hätäilmoitusten vastaanottamista, arviointia sekä niiden välittämistä viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti eri viranomaisille. Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on tuottaa viranomaisille myös toiminnan tukemisen palveluita, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyviä toimenpiteitä, sekä viestikeskustehtäviä. Lisäksi tehtäviin kuuluu väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muita

toiminnan tukemisen tukipalveluita. Häätakeskuslaitoksen tehtävänä on myös häätakeskuspalveluihin liittyvien tehtävien ja toimintatapojen kehittäminen ja valvonta. (Häätakeskuslaki 157/2010, 4§.)

Häätakeskuslaitoksessa on erilaisia osastoja, jotka on esitelty kuviossa 2. Kaikki häätakeskukset kuuluvat häätakeskuspalvelut-osaston alle.



**Kuvio 2.** Häätakeskuslaitoksen organisaatiokaavio. (Lähde: Häätakeskuslaitos 2019b)

Suomessa on kuusi häätakeskusta, jotka sijaitsevat Oulussa, Vaasassa, Kuopiossa, Porissa, Keravalla ja Turussa. Esikuntatoimintoja hoitava yksikkö sijaitsee Porissa. Ahvenanmaan itsehallintoalue ei ole osa häätakeskuslaitosta, vaan he tuottavat omat häätakeskuspalvelunsa itse. (Sisäministeriö 2019b.) Kuviossa 3 on esitelty häätakeskusten toimipisteet ja niiden toiminta-alueet.

## Hätäkeskukset

- Oulun hätäkeskus  
Ensisijainen toiminta-alue Pohjois-Suomi ja Lappi
- Vaasan hätäkeskus  
Ensisijainen toiminta-alue Pohjanmaa ja Keski-Suomi
- Porin hätäkeskus  
Ensisijainen toiminta-alue Pirkanmaa ja Satakunta
- Turun hätäkeskus  
Ensisijainen toiminta-alue Varsinais-Suomi ja Häme
- Keravan hätäkeskus  
Ensisijainen toiminta-alue Uusimaa
- Kuopion hätäkeskus  
Ensisijainen toiminta-alue Itä- ja Kaakkois-Suomi



**Kuvio 3.** Hätäkeskukset ja niiden toiminta-alueet. (Lähde: Hätäkeskuslaitos 2018a)

Hätäkeskusten lisäksi hätäkeskuslaitoksella on oma johtokeskus. Hätäkeskuslaitos perusti johtokeskuksen Keravalle operatiivisen toiminnan tueksi vuonna 2017. Johtokeskuksessa ylläpidetään hätäkeskuslaitoksen tilannekuvaa, valmiutta sekä johtamista. Johtokeskuksen tehtävänä on hätäkeskusverkoston tilannejohtaminen niin normaali-, häiriö- kuin poikkeusoloissa, hätäkeskusten tilannekuvan seuranta sekä hätäkeskustoimintaan liittyvien järjestelmien tilannekuvan ylläpito. Johtokeskus seuraa hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten tilannekuvaa sekä tekee yhteistyötä muiden viranomaisten tilanne-, johto- ja valmiuskeskusten kanssa. Johtokeskuksen työkuvaan kuuluvat valmiussuunnittelu, kyber- ja hybridiuhkatilanteisiin varautuminen sekä hätäpuheluiden väärinkäyttöihin ja häirintätilanteisiin puuttuminen. Johtokeskuksessa hoidetaan myös operatiivista viestintää ympäri vuorokauden sekä avustetaan Suomen kansalaisia ja Suomessa pysyvästi asuvia ulkomaalaisia heidän joutuessaan ulkomailla hädänalaiseksi. (Heinonen 2019.)

Hätäkeskuslaitoksella työskentelee 31.12.2018 yhteensä noin 590 henkilöä, joista operatiivisessa työssä on 470 henkilöä. Päivystyshenkilöstön määrässä on vajetta tällä hetkellä noin 35, koska työvoimaa ei ole tarjolla. (Koskela 2018.) Lukumäärä on suuntaa

antava, koska henkilömäärä lasketaan henkilötyövuosina, joihin vaikuttavat osaaikaisuudet sekä lakisääteiset ja harkinnanvaraiset virkavapaudet.

## 2.2 Suomalaisen hätäkeskustoiminnan erityispiirteet

Suomessa hätäkeskuspalveluja tuottaa erillinen hätäkeskusviranomaisen toisin kuin muissa maissa, joissa yleensä hätäkeskuspalvelut tuotetaan jonkun muun viranomaisen alaisuudessa, kuten pelastustoimen. Kaikkien viranomaisten hätäilmoitukset tulevat Suomessa yhteen yleiseen hätänumeroon ja ne käsitellään samassa paikassa eli hätäkeskuksessa.

*Meillä yksi päivystäjä tekee arvion, hälyttää avun ja antaa ohjeet kaikilta eri toimialoilta. Jos vertaa muihin maihin niin niissä on erikseen puhelun vastaanottajat, jotka siirtää puhelun jollekin, joka sitten hälyttää, käsittelee tarkemmin ja antaa ohjeita. Puhelun vastaanottajat oikeastaan vain paikantaa ja arvioi minkä viranomaisen apua tarvitaan. Suomessa päivystäjä käsittelee itse sen puhelun alusta loppuun eikä siihen tule muita. Sä vastaat yksin siitä puhelusta koko ajan. Totta kai tehtävänseuranta auttaa ja tukee mutta se on sen yhden yksittäisen päivystäjän näköinen puhelu. (Elina)*

Suomessa hätänumero on 112, joka on käytössä koko EU:n alueella. Hätänumero on kaikille viranomaisille yhteinen. Hätänumeroon soittaminen on maksutonta, ja siihen ohjeistetaan soittamaan, kun henki, terveys, omaisuus tai ympäristö on uhattuna tai vaarassa. Kyseessä on tällöin hätätilanne, ja viranomaisapua tarvitaan yleensä paikan päälle kiireellisesti. Hätänumeroon ohjeistetaan soittamaan aina itse ja silloin tulisi kertoa mahdollisimman tarkasti oma sijaintinsa. (Hätäkeskuslaitos 2019c.) Kun hätänumeroon soittaa, hätäpuhelu yhdistyy aina lähimpään hätäkeskukseen. Hätäkeskuspäivystäjä neuvoo ja opastaa tarkemmin hätäpuhelun soittajaa, miten hänen tulee toimia. (Sisäministeriö 2019b.) Merellä tapahtuvista tehtävistä vastaa Rajavartiolaitoksen meripelastuskeskus hälytysnumerosta 0294 1000 (Rajavartiolaitos 2019).

Hätäilmoituksen voi tehdä myös 112 Suomi -sovelluksella, jonka kautta soittamalla hätäkeskus saa soittajan sijaintitiedot automaattisesti. Sovelluksen kautta on mahdollista lähettää myös viranomaisten julkaisemia vaaratiedotteita. (Digia 2019.) Lisäksi on olemassa tekstiviestipalvelu ennakkoon rekisteröidyille. Hätättekstiviestipalvelu on

ensisijaisesti tarkoitettu henkilöille, jotka eivät kuule tai pysty tuottamaan puhetta, mutta siihen voi rekisteröityä kuka tahansa. (Hätäkeskuslaitos 2019d.)

*Tää on sellainen paikka, josta ihminen saa apua hädän hetkellä. Avun toimittaja, me tehdään työtä sen eteen, että ihminen saa avun ensimmäisenä. Päivystäjän rooli on älyttömän tärkeää mitä tapahtuu seuraavaksi. Ensimmäinen apu kansalaiselle. (Miika)*

Suomessa on käytössä muista maista poiketen *moniviranomaishätäkeskusjärjestelmä*. Tämä tarkoittaa sitä, että erillisen hätäkeskusviranomaisen kautta hätäkeskuksissa hoidetaan useiden eri viranomaisten tehtäviä samasta paikasta. Suomessa tämä tarkoittaa poliisin, terveystoimen, pelastustoimen sekä sosiaalitoimen kiireellisten palveluiden hoitamista hätäkeskuksen kautta. Näiden neljän eri viranomaisen päivystyspalveluiden tehtäviä pystytään vastaanottamaan, arvioimaan sekä välittämään samasta paikasta, hätäkeskuksesta. Hätäkeskuspäivystäjä, joka hoitaa hätäpuhelun, tekee riskinarvioinnin eli tarpeeseen perustuvan kiireellisyysarvion jokaisesta hätäpuhelusta. Esimerkiksi poliisitointa koskevaa hätäpuhelua ei siis erikseen siirretä poliisille, poliisilaitokselle tai poliisitaustaiselle päivystäjälle vaan puhelun hoitaa hätäkeskuksessa kuka tahansa hätäkeskuspäivystäjä. Hätänumerosta hälytetään suoraan päivystävät viranomaiset. Suora hälyttäminen ilman yhdistämissä toiseen paikkaan tai toisille henkilöille säästää aikaa, kun hälytyksen voi tehdä kaikille viranomaisille samaan aikaan. Hätäkeskuspäivystäjillä on siis kyky käsitellä eri viranomaisten hätäpuheluita. Päivystäjän osaaminen ja ammattitaito on hätäkeskustyön keskiössä.

*Suomessa annetaan päivystäjälle valtuudet hoitaa, tehdä päätöksiä ja jopa valta yhdelle ihmiselle. Sama henkilö pystyy hoitamaan alusta loppuun tehtävän. Ketju on lyhyt, apu paikalla nopeammin. Parhaimmillaan se tehokasta, kun on poistettu välikäsiä ja ei tarvitse yhdistellä kellekään, joka voi päättää tai toiselle viranomaiselle. Suomessa ei ole "tilauskeskus"-ajattelua, että joku muu hoitaa, yhdistetään puheluja. Tavallaan tämä on myös heikkous, jos se yksittäinen ihminen on heikko. (Jenny)*

Useissa maissa hätäkeskus hoitaa muidenkin palvelunumeroiden tehtäviä, kuten Virossa. Viron Häirekeskuksessa työskentelee 250 henkilöä neljässä hätäkeskuksessa. Häirekeskus vastaa hätänumeron 112 lisäksi kiireettömiin puheluihin pelastuspalvelun numerosta 1524, paikallishallinnon tukilinjasta 1345, ympäristöonnettomuuksien linjasta 1313 sekä tienkäyttäjän linjasta 1510. (Häirekeskus 2019.) Suomessa Keravan hätäkeskus ja johtokeskus hoitavat puhelut, jotka soitetaan ulkomailta, ulkoministeriön



puhelinpäivystyksen numeroon tai kadonneita lapsia koskevaan vihjepuhelimeen 116 000.

Muita yleisiä päivystysnumeroita Suomessa ovat Väyläviraston tienkäyttäjän linja, jonne voi tehdä ilmoituksia maanteiden kunnosta ja liikenteen ongelmista (ELY-keskus 2019). Tämän lisäksi HUS:n myrkytystietokeskus vastaa kysymyksiin äkillisten myrkytysten hoidossa ja ehkäisyssä (HUS 2019). Kansalaisneuvonta taas auttaa kansalaisia oikean julkisen palvelun piiriin ja neuvoo palveluiden käytössä (Kansalaisneuvonta 2019). Kansalaisneuvonnan palvelu ei ole kuitenkaan ympärivuorokautista. Kaikkiin palvelunumeroihin ei voi soittaa ilmaiseksi, toisin kuin hätänumeroon. Tämä voi vaikuttaa siihen, mihin numeroon kansalainen soittaa.

Vuonna 2018 hätäkeskuksesta välitettiin tehtäviä ensihoidolle 55 %, poliisille 35 %, pelastustoimelle 6 % sekä sosiaalitoimelle ja muille tahoille 4 % (Hätäkeskuslaitos 2018c). Suurin osa hätäpuheluista koskee sosiaali- ja terveystoimen sekä poliisitoimen asioita, ja näiden viranomaisten neuvontapuheluja tulee eniten. Hätäkeskuspäivystäjä ei voi kuitenkaan ohjeistaa kansalaista niin laajasti kuin kyseinen toimivaltainen viranomainen. Tämän vuoksi kansalaista pyydetään kiireettömissä tilanteissa soittamaan kyseiselle viranomaiselle tarkempien ohjeiden saamiseksi. Poliisitoimella ei ole valtakunnallista neuvontanumeroa, mutta sosiaali- ja terveystoimi on parhaillaan käynnistämässä omaa palvelunumeroa tähän tarpeeseen.

Sosiaali- ja terveystoimen päivystyksen ohjaus- ja neuvontapalvelu Päivystysapu 116 117 on aloittanut vuonna 2018 toiminnan pilotoinnilla Kuopiossa ja Porvoossa. Tavoitteena on yksi käytössä oleva päivystyksellinen numero 116 117 ja kansallisen toimintamallin kehittäminen. Numeroon ohjeistetaan soittamaan päivystyksellisissä terveysongelmissa, joissa ei ole kyse hätätilanteesta. Tarkoituksena on asukkaiden palvelun parantaminen, päivystyskäyntien vähentäminen ja ensihoidon sekä päivystyskäyntien tehtävämäärien väheneminen. Tavoitteena on ohjata myös hätänumeroon kuulumattomat puhelut oikeaan paikkaan. (Maakunta- ja sote-uudistus 2019.)

Hätäkeskuksiin tulee kuitenkin soittoja, joiden käsittely ei kuulu millekään yhteistyöviranomaisista. Ongelmallista on etenkin se, mihin neuvoa antavaan tahoon voidaan ohjeistaa soittamaan virka-ajan ulkopuolella. (Sisäasiainministeriö 2009b, 24–26.)

Hätäkeskuspalveluiden johtaja Marko Niemisen mukaan Suomen kaltainen yhden hätäkeskusviranomaisen malli on käytössä Virossa, Georgiassa, Islannissa ja Liettuassa. Hätäpuhelut vastaanotetaan yhdestä numerosta 112, jossa tehdään riskinarvio ja hälytetään eri viranomaiset. (Nieminen, 2019.) Järjestelmissä on hieman eroja siinä, hälytetäänkö poliisi hätäkeskuksesta suoraan vai hoitaako poliisin päivystys hälytyksen (Häirekeskus 2019; EENA 2018, 155–156, 189–190, 231–232, 318–319). Nämä maat ovat asukasluvultaan kuitenkin pienempiä kuin Suomi. Eri maiden välisen hätäkeskusjärjestelmien suora vertailu on vaikeaa, koska eri maissa on valtakunnallisia ja alueellisia eroja siinä, miten toiminta on järjestetty.

*Otan vastaan puheluita ihmisiltä, jotka tarttee apua, ja pystyn hälyttämään niille apua. Mä käyn läpi mitä niillä on, katon onko se kiireellinen, annan ohjeet. Mä sanon ihmisille, jotka ei tunne tätä työtä, että mä katon sieltä laatikosta [viittaa MORAan], mihin laatikkoon tällainen juttu kuuluu. Ja sen perusteella mä hälytän sinne apua. Silloin kun telkkarissa oli se 911-sarja, kaikki seurasi sitä. Niillä oli kans sellaisia laatikoita siinä ohjelmassa. (Leena)*

EENA (2018, 8) on kuvannut eurooppalaisten hätäkeskusjärjestelmien yleisimmät toimintamallit. Mallit eivät sisällä koko hätäkeskustoiminnan kokonaisuutta, mutta auttavat hahmottamaan kansallisia eroja. Kuviossa 4 on esitetty EENAn näkemys muun muassa Suomessa käytössä olevasta hätäkeskusmallista, jossa hätäpuhelun soittaja tekee hätäilmoituksen erilliselle hätäkeskustoiminnan päivystäjälle, joka hoitaa hätäpuhelun kiireellisyysarvioinnin, tiedonkeruun ja viranomaisten hälyttämisen suoraan ilman välikäsiä.

#### Model 5: ERO independent PSAP

- Civilian call-takers handle both call-taking and intervention resources' dispatch. In some cases, EROS' specialists are available to support.
- The same PSAP is in charge of classification of calls, data collection and dispatching the intervention resources to the incident.



**Kuvio 4.** Suomen hätäkeskusmalli, erillinen ja itsenäinen hätäkeskustoimija. (Lähde: EENA 2018) (ERO = Emergency Response Organisations, PSAP = Public Safety Answering Points)

Viron Häirekeskuksessa on nykyisin lähes Suomea vastaava hätäkeskusmalli. Muun muassa päivystyssalin järjestys on Suomesta kopioitu. Useat eri maat ovat olleet kiinnostuneita Suomen hätäkeskusmallista, mutta eri viranomaisten on ollut mahdotonta löytää keskenään yhteistä säveltä. Ruotsissa hätäkeskuspalveluja tuottaa SOS Alarm, joka on valtion ja kuntien omistama osakeyhtiö. SOS Alarm hoitaa pelastustoimen ja terveystoimen tehtävät, mutta poliisitehtävät siirretään poliisien omaan hälytyskeskukseen. (Nieminen 2019.) Ruotsin SOS Alarmilla on 14 SOS-keskusta ja 900 työntekijää (SOS Alarm 2019).

Muualla maailmassa yleisempi käytäntö on hätäpuheluiden yhdistäminen hätäkeskuksen sisällä tai viranomaiselta toiselle ja useat eri viranomaisten hätänumerot. Työntekijöinä toimivat usein ensihoitajat, palomiehet tai poliisit, jotka työskentelevät kyseisessä organisaatiossa. Kuten Yhdysvalloissa, jossa *call-taker* ottaa hätäpuhelun vastaan, paikantaa, tekee tarvittavat kirjaukset ja siirtää tämän jälkeen puhelun kyseisen toimialan päivystäjälle eli *dispatcherille* (Tracy 2002, 130–132). EENAn (2018, 5) selvityksessä on esitetty kooste 56 maan hätäkeskustoiminnoista. Suomen malli myös sosiaalipäivystyspalveluiden tarjoamisesta hätäkeskuksen kautta on kansainvälisesti kuitenkin ainutlaatuisia.

## 2.3 Nykymuotoiseen hätäkeskustoimintaan siirtyminen

*Muistan yhden sellaisen vakavan kuolonkolarin. Olin AHK:ssa töissä, ja ihmiset kuuluivat heti pienellä paikkakunnalla, kun jotain vakavampaa sattui. Ne soitti AHK:hon ja kysyi kuka siellä oli ollut ja mitä siellä oli tapahtunut. Nää kyselijät*

*tukki hätälinjan, en voinut hälyttää terveydenhoitajaa [soittamalla] sinne kun linja oli tukossa. Ja mun oli pakko vastata hätäpuheluihin, kun en voinut tietää kuka soittaa ja mitä niillä oli hätänä. (Teresa)*

Ensimmäiset kuntien palohälytyskeskukset aloittivat toimintansa 1950-luvulla. 1970-luvulta lähtien poliisilla oli omat hälytyspäivystykset sekä pelastustoimella omat hälytyskeskukset (Sisäasiainministeriö 2009b, 10; Mankkinen 36–39). Silloiset hälytyskeskukset olivat kunnan alaisia ja alueeltaan varsin pieniä. Useimmiten toimipisteissä työskenneltiin yksin tai puheluihin vastattiin muun työn ohella. Ohjeita työn tekemiseen ei ollut kuten nykyisin. Maaseudulla toimi kyläpoliisi ja paikallinen nimismies eli poliisi oli tavoitettavissa kotoaan. Esimiehenä toimi pelastustoimessa kunnan palopäällikkö tai poliisin puolella poliisipäällikkö. Ennen vuotta 1975 (Tolppi 2001, 87) palotoimen hälytysjärjestelmä oli myös huonosti organisoitu. Hälytyskeskusten numerot vaihtelivat kunnittain, hälytysnumeroita saattoi olla useampia, ja numerot olivat pitkiä. Hälytysjärjestelmän sekavuus johti viiveisiin hälyttämisessä.

*Paperista ja kynästä siirryttiin tietokoneisiin. Ei silloin ollut vaatimuksia, en muista oliko juuri lakejakaan. Hyvä tyyppi otettiin töihin ja töihin otettiin ilman tutkintoa. Itte piti keksiä kysymykset. Ei ollut mitään sapluunaa mitä hälytät esimerkiksi omakotitalopaloon. Ei silloin ollut luureja, vastattiin ihan puhelimeen. Sisäradiolla välillä tehtiin hälytykset. Oltiin palokunnan alaisuudessa ja työskenneltiin yksin. Meillä oli silloin kuolleen miehen kello. Se oli sellanen, että jos ei puheluun vastattu 1–2 minuutissa niin se aiheutti hälytyksen ja palomiehet tuli katsomaan onko sulle tullut sairaskohtaus tai jotain. Hoidettiin myös liikennevalojen ohjausta. Hälytyskeskuksessa palomiehet teki yövuoron, kun meitä oli vähän. (Leena)*

Pelastustoimen ensimmäinen hälytysaluejako vastasi vuonna 1976 puhelinverkossa käytettyjä verkkoryhmäalueita. Televerkkojen rajoja myötäileviä hälytysalueita oli tuolloin 58. Vuonna 1983 hälytyskeskuksista tuli yleisiä hätäilmoituskeskuksia, ja samalla niiden vastuulle lisättiin sairaankuljetuksen hälyttäminen. Vuonna 1991 ympäri vuorokauden toimivia poliisin hälytyspäivystyksiä oli 75, jonka lisäksi oli osa-aikaisia hälytyspäivystyksiä. Sisäasiainministeriö määräsi tällöin hälytysalueiden määrän vähentämisestä asteittain ja alueittain 58:sta 27 alueeseen. Samalla haluttiin kokeilla poliisin hälyttämistoimintojen yhdistämistä hätäkeskukseen. Uutta hätäkeskusjärjestelmää aloitettiin suunnittelemaan samana vuonna. (Sisäasiainministeriö 2009b, 12, Mankkinen 36–39.)

*Nykyään on enemmän kiirettä, alueet suurentuneet. Paperista ja kynästä on siirrytty tietojärjestelmiin. Silloin päivystettiin yksin, toisessa isoimmassa keskuksessa pareittain. Meillä oli viisi henkilöä töissä, isoimmassa hälytyskeskuksessa 12 henkilöä. Silloin tehtiin 12 tunnin työvuoroja, nykyisin kolmivuorotyötä. VIRVE tuli. Ei ollut ketään, jolta kysyä, ohje oli mutta sitä ei käytetty. Palolaitokselta siirryttiin valtiolle. Vierailijat oli sallittuja. Palomiehiä soitettiin ylitöihin ja työvuoro hälytettiin kuuluttamalla työvuorolle hälytys. Esimiehellä oli kännykkä, piipparikin tuli jossain kohtaa. (Teresa)*

Hätäkeskustoiminnan muutokseen ovat vaikuttaneet etenkin organisaatiomuutokset, alueiden laajentuminen, työnkuvan muutokset ja uudistukset päivystäjien koulutuksessa.

2000-luvun alussa hätäkeskukset erotettiin omaksi, itsenäiseksi organisaatioksi, irti sekä poliisi- että pelastustoimen alaisuudesta. Valtion ylläpitämään hätäkeskustoimintaan siirryttiin vuonna 2001, jolloin pelastus-, poliisi-, sosiaali- ja terveystoiminta yhteisesti palveleva Hätäkeskuslaitos perustettiin. Pääkaupunkiseutu ei aluksi kuulunut uudistukseen mukaan, mutta liitettiin hätäkeskuslain piiriin vuonna 2014. Vuoden 2006 alusta Suomessa toimi 15 hätäkeskusta. (Sisäasiainministeriö 2009b, 12.) Vuosina 2009–2014 sisäministeriön esityksestä hätäkeskusten määrä vähennettiin kuuteen (Sisäasiainministeriö 2009a, 24–27). Tämän yhteisen historian vuoksi hätäkeskuksen toimintaa verrataan edelleen herkästi aikaan, jolloin keskus oli fyysisesti samassa paikassa, esimerkiksi paloasemalla, työntekijät palopäällikön alaisuudessa ja toiminta hyvin tarkasti vain pelastustoimintaan keskittyvää. Avun saaminen oli tällöin riippuvaista siitä kuka puheluun vastasi, missä päin Suomea oltiin ja miten asiansa ilmaisi. Hätä oli usein niin soittajalla kuin päivystäjällä.

*Toimialat on nykyään yhdistetty. AHK-aikana ei ollut TESEä. Sosiaalipäivystystä ei myöskään ollut AHK-aikana. Yksi hoiti radiota, mutta muuten sama päivystäjä hoiti alusta loppuun tehtävänsä. Vuoromestari on myös uusi asia, aiemmin oli hälytysmestari mut se oli vaan päivisin. Hälytysmestari teki mm. työvuorolistat. AHK:ssa oli kahdeksan tunnin työvuorot. Tietokoneet meillä oli. VIRVE tuli uutena, käytössä oli silloin PETO-radioverkko ja Meri-VHF. Riskinarvio-ohjeistus oli paperilla, sitä ei käyttänyt muut kuin minä. Päivisin oli kolme henkeä töissä, öisin kaksi. Yhteensä AHK:ssa meitä oli noin 15 henkilöä. (Terhi)*

Hätäkeskuslaitoksen teknisten palveluiden johtajan Jukka Aaltosen mukaan (2017) 1980-luvun lopulla Suomessa oli yli sata pientä hälytyskeskusta, eli kunnalliset AHK:t ja poliisin hälytyskeskukset. Pienten keskusten resursointi oli hankalaa ja teknisesti ne kehittyivät

eri tavoilla. Poliisin hälytyskeskusten tekniikka oli vanhaa ja resurssipula vaivasi. Sisäasiainministeriö teetti 1991 laajan kyselytutkimuksen siitä, miten hätäkeskustoiminnan kehittäminen nähtiin. Sisäasiainministeriössä oli jo tuolloin näkemys siitä, että varsinkin kunnallisten aluehälytyskeskusten määrää tuli vähentää ja alueita laajentaa. Vuonna 1991 annettiinkin määräys, jossa aluehälytyskeskusten määrää tuli vähentää 27:ään. Tehty tutkimus, alueiden laajentamisnäkemys, poliisin pienet ja huonosti toimivat hälytyskeskukset ja resurssipula olivat kaikki yhdessä tekijöitä, jotka johtivat viranomaisten yhteisten hätäkeskusten perustamisajatuksen. Tehdyn tutkimuksen pohjalta perustettiin pelastuksen, sosiaali- ja terveystoimen ja poliisin yhteisiä työryhmiä, joissa lähdettiin miettimään yhteisiä hätäkeskuksia. Pohdinta johti siihen, että vuonna 1995 perustettiin neljä kokeiluhätäkeskusta ja laadittiin laki hätäkeskuskokeilusta. Yhteisiin hätäkeskuksiin mentiin kokeilun kautta, koska vastustusta ja epäilijöitä riitti. Toimintaympäristön muutokseen vaikutti myös matkapuhelimien yleistyminen, joka lisäsi puheluiden määrää huomattavasti (Sisäasiainministeriö 2009b, 20). Hätäpuhelijujen määrä nousi matkapuhelinten yleistyessä 1997–2009 välillä jopa 50 prosenttia (Hätäkeskuslaitos 2011, 20).

*AHK:ssa meitä oli yhteensä 12, töissä oli kerrallaan kaksi tai kolme. Tietojärjestelmiä oli mutta valtakunnallisia ohjeistuksia ei. Ensimmäinen ensihoidon riskinarviokansio oli tehty, mutta en tiedä kuinka aktiivisesti sitä sitten käytettiin. Enemmän se oli sellainen oppikirja, jota luettiin, että tällaisiakin juttuja on. Ei sitä käytetty päivittäisessä työssä. AHK oli pelastuslaitoksen ja kuntien ylläpitämä keskus, josta hälytettiin sairaankuljetus ja palokunta siihen aikaan. Poliisilla oli oma hälytyskeskus ja oma numero. Poliisin tehtäviä ei hoidettu ollenkaan, korkeintaan yhdistettiin poliisille puheluita. Nykyään hätäkeskuksessa on yksi yhteinen hätänumero ja sitä kautta saa kaikkien viranomaisten avun. (Elina)*

Nykyisenlainen hätäkeskusjärjestelmä on otettu vaiheittain käyttöön. Toimintaa kokeiltiin ensin kokeiluhätäkeskusten avulla ja siitä saatujen kokemusten jälkeen moniviranomaishätäkeskusjärjestelmä otettiin käyttöön koko maassa. Hätäkeskuskokeilun tehtävänä oli osoittaa, että hätäkeskustoimintaa on mahdollista toteuttaa uudella toimintamallilla. (Hätäkeskuslaitos 2011, 23; Sisäministeriö 2017, 3–4.) Nykyisen hätäkeskusjärjestelmän suunnittelu aloitettiin vuonna 1992 sisäasiainministeriössä hätäkeskushankkeen myötä. Hätäkeskuskokeilu aloitettiin 1996 Keski-Suomessa, Pohjois-Karjalassa, Jokilaaksossa ja Salon seudulla (Hätäkeskuslaitos 2011, 17; Laki hätäkeskuksia koskevasta kokeilusta 1993).

Aluehälytyskeskusten henkilöstölle suunnattuja hälytyspäivystäjäkursseja järjestettiin vuodesta 1981 vuoteen 1994 (Pelastusopisto 2019a). Kokeiluhätäkeskusten aikana käynnistettiin uusi Kuopion Pelastusopistolla tapahtuva puolitoistavuotinen hätäkeskuspäivystäjäkoulutus. Poliisin toimintaa opiskellaan Tampereen Poliisikoululla. Tutkinnon uudistamisen tavoitteena oli kouluttaa päivystäjiä uusien moniviranomaishätäkeskusten tarpeisiin. Tutkinnon suorittaneet saivat uuden ammattinimikkeen *hätäkeskuspäivystäjä*. Nimikkeellä haluttiin korostaa sitä, että henkilö pystyy käsittelemään kaikkia hätäilmoituksia riippumatta niiden toimialasta. (Hätäkeskuslaitos 2011, 18.) Pelastusopisto on järjestänyt nykymuotoista hätäkeskuspäivystäjäkoulutusta Kuopiossa vuodesta 1997. Tätä aiemmin Espoon Otaniemessä järjestettiin muutaman kuukauden mittaisia hälytyspäivystäjäkursseja. Suomen mallin kaltaista päivystäjäkoulutusta ei ole näin laajana missään muualla maailmassa. Pääsääntöisesti perehdytys hätäkeskustyöhön annetaan muissa maissa työpaikkakoulutuksena. (Alatalo 2018.)

Suomessa siirryttiin, monista eri syistä, 2000-luvulla moniviranomaishätäkeskusjärjestelmään. Ensinnäkin teknologia oli ottanut huomattavia kehitysaskelaita, varsinkin puhelintekniikka ja viranomaisradioverkko VIRVE. Tekniikka oli kuitenkin kallista, ja syntyi tarve yhdenmukaistaa sekä kustannuksia että teknisiä ratkaisuja. Vuonna 1991 Suomessa oli 133 keskusta, joten kustannukset tekniikan ja tilojen osalta olivat kovat. Taustalla olivat myös henkilöstökustannukset ja riskienhallinnan kontrolloiminen. Pienemmät keskuksat olivat haavoittuvampia ja kustannustehottomia. Mikäli saataisiin yhdenmukainen [hätäkeskus]järjestelmä, voitaisiin saada kyky myös tukea muita keskuksia. Tiedonkulussa oli myös viiveitä ja ongelmia. Aikaa kului ja tieto hukkuu, kun puheluita yhdistettiin 112-numeron [silloinen pelastuksen sekä ensihoidon hätänumero] ja 10022-numeron [poliisin aiemman hätänumeron] välillä, ja toisinaan se jopa unohdettiin. Hätäkeskuksen tilat haluttiin myös suojata paremmin, varmistaa päivystäjien ammatillinen osaaminen ja yleisesti parantaa laatua luomalla hätäkeskustoimintaan keskittynyt toimija. (Nieminen 2019.)

*Työpaikkana hätäkeskus on muuttuva. Jonkin verran on keskuksia yhdistetty, itse asiassa muutamaankin otteeseen tämän 13 vuoden aikana. Työyhteisö on*

*muuttunut, on tullut uusia ihmisiä ja jatkuvasti on aika vaihtuva porukka. Osa lähtee pois ja uusia tulee. Kun porukkaa on nykyään enemmän, ei sillä tavalla enää tunne yksittäisiä työkavereita kuin ennen kun oli vähemmän ihmisiä. Silloin tunsin ja tiesin vähän taustat ja perhetilanteet. Nyt on salissa paljon ihmisiä, kun sä et tiedä mitään missä ne asuu ja mistä ne tulee. (Elina)*

## 2.4 Aiemmat tutkimukset hätäkeskustyöstä

Suomalaisia hätäkeskuksia koskevia opinnäytetöitä on tehty Suomessa jonkin verran. Ne ovat koskeneet opetuksen kehittämistä (Knuutinen & Laitinen 2011; Pesonen 2009), oikeustapauksia (Borisov 2010), teknisiä ratkaisuja (Aaltonen 2012), johtamista (Koskela 2015; Liukkonen 2016; Matilainen 2010) ja toiminnan kehittämistä (Aaltonen 2005; Ahven 2015; Hallamaa-Numminen 2011, 2015; Pesonen 2010). Opinnäytteet ovat olleet konkreettisia, ja tuloksia on hyödynnetty käytännössä, mutta tieteellinen tutkimus alalta puuttuu.

Hätäkeskuspäivystäjän työtä kuvataan Mäkisen (2011) työssä, jossa on selvitetty hätäkeskuspäivystäjien kokemia asiakasväkivallan uhkatilanteita. Mäkinen kuvaa hätänumeroon soittaneiden henkilöiden uhkauksia, jotka olivat kaikkea lievästä ahdistelusta ja häirinnästä aina ammattitaidon aliarviointiin ja suoriin vakaviin henkeä koskeviin uhkauksiin. Norri-Sederholm (2015) taas on tutkinut väitöskirjassaan hätäkeskuspäivystäjän ja ensihoidon kenttäjohtajan tilannetietoisuutta ja sen muodostumista. Tilannetietoisuudella ymmärretään kaiken sen tietämistä ja havainnointia, mitä ympärillä on tapahtumassa, minkä perusteella voidaan päätellä miten tulisi toimia. Tilannetietoisuus on erittäin oleellista hätäkeskuspäivystäjän työssä.

Aiemmista tutkimuksista ei kuitenkaan saa kokonaiskuvaa perustyöntekijän, eli hätäkeskuspäivystäjän, työstä, ammatista ja arjesta. Aiemmat tutkimukset ainoastaan sivuavat itse hätäkeskustyötä ja työn tekijöitä. Etnografinen tutkimusmenetelmä aineistonkeruineen valikoitui tämän vuoksi tutkimuksen menetelmäksi, kun ilmeni, ettei sopivaa aiempaa tutkimusta aiheesta ole. Tämä tutkimus on ensimmäinen sosiologinen tutkimus suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien työstä. Tutkimuksella tuotetaan uutta tieteellistä tietoa hätäkeskuspäivystäjän työstä, saadaan tietoa hätäkeskuspäivystäjien



perustutkinto- ja työpaikkakoulutuksia varten sekä hätäkeskusten toiminnan kehittämistä varten.

## 2.5 Tutkimuskohteena hätäkeskuspäivystäjät

Kaikki hätäkeskuslaitoksessa työskentelevät henkilöt ovat valtion virkamiehiä ja heitä velvoittaa virkamieslaki. Virkamiehenä työskentelevän velvollisuudet (Valtion virkamieslaki 750/1994, 14§) ovat laajemmat kuin työsopimussuhteisten. Tämä tarkoittaa sitä, että virkamiehen tulee tehdä omat työtehtävänsä aina asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Virkamiehen tulee noudattaa työnjohdollisia ja valvonnallisia määräyksiä sekä käyttäytyä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. Virkamiehiä koskee myös vaitiolovelvollisuus (Valtion virkamieslaki 750/1994, 17§). Virkamiehelle kuuluvat velvollisuudet ohjaavat voimakkaasti sekä hätäkeskuksen toimintaa että hätäkeskuspäivystäjän työtä.

Suurin osa hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstä eli 83 % on operatiivista päivystyshenkilöstöä. Henkilöstöstä naisia on noin 60 %. *Operatiiviseen henkilöstöön* luetaan kaikkien hätäkeskusten hätäkeskuspäivystäjät, ylipäivystäjät, ilmoitinlaitepäivystäjät, johtokeskuspäivystäjät ja vuoromestarit. *Hallinto- ja tukihenkilöstöön* kuuluvat hallinnossa, tietohallinnossa sekä kehittämistehtävissä työskentelevät, kuten päälliköt, asiantuntijat, suunnittelijat ja sihteerit. (Hätäkeskuslaitos 2017, 8.) He tekevät työtään virka-aikana.

Muodollisen pätevyyden hätäkeskuspäivystäjän työhön antaa hätäkeskuspäivystäjän tai poliisin perustutkinto tai vastaavat aikaisemmat tutkinnot (Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010, 5§). Hätäkeskustyöhön tullaan siis kahta väylää pitkin. Pelastusopistolla järjestettävä 1,5-vuotinen hätäkeskuspäivystäjän tutkinto on toisen asteen ammatillinen koulutus, jonka laajuus on 90 opintopistettä (Pelastusopisto 2019b). Pelastusopisto, joka toteuttaa hätäkeskuspäivystäjien koulutuksen, on sisäministeriön pelastusosaston tulosohjaama oppilaitos. Hätäkeskuspäivystäjien koulutus toteutetaan Pelastusopiston sekä Poliisiammattikorkeakoulun yhteistyönä. Hätäkeskuspäivystäjän

tutkinnon suoritettuaan hätäkeskuspäivystäjät voivat työskennellä lyhyen toimipistekohtaisen perehdytyksen jälkeen hätäkeskuksessa. Toinen väylä hätäkeskuksessa työskentelyyn on poliisin ammattikorkeakoulututkinto (Poliisiammattikorkeakoulu 2019). Poliisitaustainen henkilö koulutetaan kyseisessä hätäkeskuksessa useiden kuukausien ajan hätäkeskustyöhön. Suoraan esimerkiksi sairaanhoitajan tai pelastajan tutkinnoilla ei pysty työskentelemään hätäkeskuksessa.

Hätäkeskusalalle toivotaan itsenäiseen työskentelyyn pystyviä henkilöitä, jotka eivät vähästä hätkähdä. Heillä saa olla jo vähän elämäkokemusta takana. Terveys pitää olla kunnossa alanvaihtajat, joilla on tuki- ja liikuntaelinvaiavaa, eivät kauaa alalla jaksaa. (Meri 2019.)

Hätäkeskuspäivystäjien pääsykokeessa selvitetään hakijoiden soveltuvuutta alalle. Valinnoissa korostuvat viestintä- ja vuorovaikutustaidot sekä tietotekniset taidot. Psykologisissa testeissä painotetaan niin motivaatiota, stressinsietokykyä kuin opiskelunvalmiuksia. Soveltuvuuden arvioinnissa henkilökohtaiset ominaisuudet ovat keskeisimpiä. Mikäli henkilökohtaisina ominaisuuksina korostuvat pessimistinen maailmankatsamus, puutteet motivaatiossa, heikot tietotekniset taidot tai huono itsetuntemus, tulee koulutuksen aikana olemaan haasteita näiden vahvistamisessa. (Lindholm 2019.)

Hätäkeskukseen töihin tulevalta edellytetään myös suojelupoliisin tekemää henkilöturvallisuusselvitystä, lääkärintodistusta terveydentilasta sekä jaksotyötä tekevältä työterveyshuollon antamaa todistusta soveltuvuudesta jaksotyöhön. Päivystäjältä edellytetään lisäksi keskeisten tieto- ja viestijärjestelmien hallintaa, hätäkeskuksen ja muiden turvallisuusviranomaisien tuntemusta ja menettelytapojen hallintaa, vuorovaikutus- ja viestintätaitoja, kokonaisuuksien nopeaa hahmottamiskykyä, kielitaitoa sekä toiminta- ja priorisointikykyä nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Toimenkuvassa (LIITE 1) kerrotaan tarkemmin hätäkeskuspäivystäjän tehtävän vaativuudesta, tehtävän tarkoituksesta, koulutusvaatimuksista ja muista vaatimuksista. Liitteessä 1 on myös ylipäivystäjän ja vuoromestarin toimenkuvat.

*Päivystyshenkilöstö* koostuu vuoromestareista, ylipäivystäjistä sekä hätäkeskuspäivystäjistä. Päivystyshenkilöstö tekee jatkuvaa jaksotyötä. Työtä tehdään vuorokauden ympäri jokaisena viikonpäivänä. Päivystyshenkilöstö on jaettu vuoroihin, ja työtä tehdään pääasiassa oman vuoron kanssa. *Vuoromestari* on päivystyssalin työnjohdollinen esimies. Hänellä on vuorossaan kaksi ylipäivystäjää sekä hätäkeskuksen koosta riippuen noin parisen kymmentä hätäkeskuspäivystäjää. *Ylipäivystäjä* on päivystyssalin hallinnollinen esimies, joka toimii lähiesimiehenä vuorossaan. Ylipäivystäjä vastaa vuorossaan kouluttamisesta ja perehdyttämisestä sekä toimii vuoromestarin sijaisena.

*Hätäkeskuspäivystäjä* tekee työssään useita työtehtäviä. Ne on kuvattu parhaiten päivystystehtävää suorittavan henkilöstön tehtävissä (Hätäkeskuslaki 157/2010, 12§):

1) **vastaanottaa hätäilmoituksia;**

2) **arvioida** hätäilmoituksen perusteella **tehtävän kiireellisyys** ja tilanteen edellyttämät voimavarat;

3) **välittää ilmoitus** tai tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella sekä suorittaa siihen liittyvät muut välittömät toimenpiteet;

4) **antaa** välitettyyn ilmoitukseen tai tehtävään liittyen **tukipalveluja** pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten tehtäviä hoitaville yksiköille tai hälytetyille tahoille sekä muulle viranomaisen ohjeessa mainitulle, kuten rajavartiolaitoksen yksikölle;

5) **tehdä ratkaisu** ilmoituksen tai tehtävän **välittämättä jättämisestä**, mikäli ilmoitus tai tehtävä ei edellytä hälyttämistä tai muuta välittämistä;

6) **keskeyttää ja lopettaa** vastaanotettua ilmoitusta koskeva **yhteydenotto**, jos asian laatu osoittaa, että se ei kuulu Hätäkeskuslaitoksen tehtäviin tai kysymyksessä ei ole hätäilmoitus;

7) **antaa** mahdollisuuksien mukaan ilmoituksen tekijälle hätäilmoituksen käsittelyn yhteydessä hätätilanteeseen liittyen **neuvontaa ja ohjausta**; sekä

8) **huolehtia** Hätäkeskuslaitokselle kuuluvista **muista kiireellisistä tehtävistä**.

Päivystyssalissa työskentelee myös *ilmoitinlaitetestaaja*. Ilmoitinlaitetestaaja on henkilö, joka hoitaa palo- ja rikosilmoitinlaitteiden testaustoimintoja hätäkeskuksessa. Tätä tehtävää voidaan hoitaa myös ilman hätäkeskuspäivystäjän tai poliisin tutkintoa, esimerkiksi alan opiskelijoiden tekemänä.

Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisessa johtokeskuksessa operatiivisissa tehtävissä työskentelee myös *johtokeskuspäivystäjiä*. Johtokeskuspäivystäjillä ei ole muodollista vaatimusta päivystäjän tutkinnosta, mutta usea heistä on aiemmin toiminut hätäkeskuksessa. Johtokeskuspäivystäjän työnkuvaan kuuluvat muun muassa päivystystoiminnan ohjaus, tilannejohtaminen, resurssien käytön valvonta, operatiivinen viestintä sekä tilannekuvan tuottaminen. Johtokeskuspäivystäjällä ei ole hätäpuhelun käsittelyyn kuuluvia oikeuksia. (Heinonen 2019.)

Tässä tutkimuksessa keskitytään hätäkeskuspäivystäjiin ja heidän tekemäänsä työhön.

## 3 TUTKITTAVA KENTTÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

### 3.1 Tutkimusmenetelmänä etnografia

Etnografian juuret ovat 1900-luvun alun länsimaisessa antropologiassa, kun antropologit halusivat tutkia länsimaiden ulkopuolisia yhteisöjä ja kulttuureja. Myöhemmin etnografia-sanalla tarkoitettiin nimenomaan sellaista empiiristä tiedonhankintaa, jossa tutkija itse hankkii aineiston kentältä. 1920–1950-luvuilla niin kutsuttu Chicagon koulukunta kiinnostui tutkimaan ihmisten sosiaalista elämää saman tyyppisillä metodeilla kuin antropologit. Tutkimuskohteena oli vieraiden heimojen sijaan urbaanien kaupunkien elämä, ja he kutsuivat sitä ”tapaustutkimukseksi”. 2000-luvulla etnografian metodeista kiinnostuttiin useilla muillakin eri tieteen aloilla, kuten psykologiassa. (Hammersley & Atkinson 2007, 1–2.)

Etnografia voidaan määritellä eri tavoin. Etnografia voidaan ymmärtää useiden tutkimusmenetelmien käyttönä tai tietyn tutkimusjoukon kuvauksena. (Lappalainen 2007, 9.) Etnografialla voidaan viitata sekä itse hankittuun empiiriseen aineistoon että teoreettiseen käsitteeseen siitä, miten sosiaaliset rakenteet ja kulttuurit ovat muodostuneet (Hammersley & Atkinson 2007, 1). Etnografian tavoitteena (Lappalainen

2007, 9–10) on analysoida toimijoiden prosesseja, niille annettuja merkityksiä ja tehdä “tavallisten” ihmisten tarinoita näkyväksi. Etnografia on tutkimusprosessia jäsentävä teoria, ja siten myös metodologia. Etnografia on eettistä kohtaamista, jossa tutkija kuuntelee tutkittavia ihmisiä. Tässä työssä etnografialla viitataan tutkimustapaan, jossa käytetään useita tutkimusmenetelmiä, itse hankittuun aineistoon, aineiston käsittelyyn sekä metodiin tutkimuskohteen lähestymisestä ja tutkimisesta olemalla osa yhteisöä. Tutkimuksen tärkeänä tavoitteena on tuoda esiin hätäkeskuspäivystäjien ammattikunnalleen ja työlleen annettuja merkityksiä.

Etnografisen tutkimuksen tavoitteena pitää olla tiedon tuottaminen. Etnografia ei voi olla poliittisten tavoitteiden toteuttaja tuottaessaan todisteita politiikalle tai ammatinharjoituksen parantamiselle. Ainoa tavoiteltava arvo tutkijalle pitää olla totuuden etsiminen tuottamalla totuudellisia selontekoja sosiaalisille ilmiöille. (Hammersley & Atkinson 2007, 209.) Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja selittää päivystäjien toimintaa heidän omassa toimintaympäristössään etnografian keinoin. Tutkittavia on pyydetty tulkitsemaan ja kertomaan käsityksiään omasta työympäristöstään sekä toiminnastaan. Tutkittavien kanssa on vietetty runsaasti aikaa. Pyrkimyksenä on havainnoida, kuvailla ja ymmärtää tutkittavaa kohdetta samalla, kun osallistuu tutkittavien ihmisten arkeen. Tuttujakin asioita on pyritty tarkkailemaan vieraan tutkijan silmin hakemalla tutkittavasta asiasta uusia puolia ja kyseenalaistamalla itsestäänselvyyksinä pidettyjä asioita.

## 3.2 Tutkimusetiikka

Ihmistieteiden eettisiin periaatteisiin kuuluvat tutkittavan *itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingon välttäminen* ja *yksityisyys sekä tietosuoja* (TENK 2019a). Ihmistieteen normit perustuvat pääasiassa lääketieteessä kehitettyihin periaatteisiin: *hyötyperiaate, vahingon välttämisen periaate, autonomian kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuuden periaate*. Tutkimuseettiset ohjeet sitovat tutkijaa ennemminkin ammatillisesti kuin lainopillisesti. Normeilla ohjataan arvoihin, joihin tutkijan toivotaan sitoutuvan. Eettiset ohjeet eivät sitä edellytä, mutta konkreettiset tutkimustilanteet voivat

edellyttää myötätuntoa, välittämistä ja ymmärtämistä. (Kuula 2006, 57–59.)

Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista, ja tutkittavilta pitää saada suullinen tai kirjallinen suostumus tutkimukseen. Tutkittavilla on oikeus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Tutkittaville pitää informoida riittävästi, miten tietoa hankitaan. Havainnoinneissa, haastatteluissa ja kyselyissä tutkittaville tulee kertoa, mikä on tutkimuksen aihe, mitä tutkimuksessa mukana olo tarkoittaa sekä kauanko se vie aikaa. (TENK 2009, 4–6.) Kaikki tähän tutkimukseen osallistuneet päivystäjät ovat olleet tietoisia tutkimuksen tavoitteista ja tarkoituksesta. Tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä kieltäytymisen mahdollisuutta missä kohtaa tutkimusta tahansa on erityisesti painotettu.

Tiedon tuottaminen yhteiskunnallisten instituutioiden ja vallankäytön epäkohdista on yhteiskunnallisen tutkimuksen tärkeä tehtävä. Tutkimuksessa tulee kuitenkin pyrkiä välttämään vahingon tai haitan aiheuttamista tutkittaville. Tutkittavia kohtaan tulee käyttäytyä kohteliaasti ja ihmisarvoa kunnioittaen, jos tutkimukseen sisältyy vuorovaikutusta tutkittavien kanssa. Tämä tarkoittaa myös kunnioittavaa kirjoitustapaa varsinaisessa tutkimuksessa. Tutkimustulosten julkaisua ei saa kuitenkaan estää, vaikka tulokset eivät olisi kaikilta osilta tutkittaville mieluisia, varsinkin yhteiskunnallisia instituutioita tutkittaessa. Yhteiskunnallisen tutkimuksen tehtävänä on tuottaa uutta tietoa pelkäämättä auktoriteetteja tai tutkimustuloksista harmistumista. Tutkimuksen vapaus toteutuu, kun tutkimus suoritetaan systemaattisesti ja huolellisesti ja tulokset julkaistaan asiallisesti argumentoiden sekä eri näkökulmia tasapuolisesti esille tuoden. Tutkittavien yksityisyyden suojan kannalta keskeisin on tietosuojaja. Tutkimusaineisto on luottamuksellista ja sen tulee olla suojattua. Tutkimusaineiston säilyttämisestä, hävittämisestä ja henkilötietojen käsittelystä pitää olla suunnitelma. Tutkimusjulkaisut ovat kuitenkin julkisia. (TENK 2009, 7–11.) Tämän tutkimuksen aineisto on käsitelty asianmukaisesti ja luottamuksellisesti. Tuloksia esitettäessä tuodaan esille totuudenmukaiset tutkimustulokset eri näkökulmia esille tuoden. Tutkittavia hätäkeskuspäivystäjiä on käsitelty kunnioittavasti ja vahinkoa välttäen.

Tieteen yleisenä arvona pidetään pyrkimystä riippumattomuuteen ja itsenäisyyteen.

Tämä tarkoittaa, että uuden tiedon tuottamisen pitää pohjautua tieteen asettamiin päämääriin ja metodeihin. Tutkimusetiikan normeina ovat ensinnäkin totuuden etsiminen ja tiedon luotettavuus, toiseksi tutkittavien ihmisarvoa kuvaavat normit ja kolmanneksi tutkijoiden keskinäisiin suhteisiin liittyvät normit. (Kuula 2006, 24–25.) On syytä pohtia myös, miten toimitaan, kun tutkittavien asiat tulevat julkisiksi tutkimuksen julkistamisen myötä. Etnografiassa ei haluta aiheuttaa tutkittaville harmia. (Hammersley & Atkinson 2007, 213–218.) Kenttätyön arki ja menetelmäkirjallisuus eivät kuitenkaan aina kohtaa, ja tiedonintressi voikin joutua kentällä haastetuksi erilaisten toimijoiden kokemusten kanssa (Lappalainen 2007, 10).

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK on laatinut ohjeet hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja loukkausepäilyjen käsittelystä, joissa pyritään edistämään hyvää tieteellistä käytäntöä varmistaen kuitenkin vilppiepäilyjen oikeudenmukaisen käsittely (TENK 2012, 4). Tieteellinen tutkimus voi olla hyväksyttävää vain, jos tutkimus on tehty hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Ohjeet ovat tutkijoiden itsesääteilyä sekä osa tieteen laatujärjestelmää. (TENK 2019b.) Keskeisimpiä ohjeita ovat hyväksytyt toimintatavat tutkimuksen teossa, kun tutkimustuloksia tallennetaan, esitetään ja arvioidaan. Tiedonhankinta-, arviointi- ja tutkimusmenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä sekä noudattaa avointa ja vastuullista tiedeviestintää. Muiden tutkijoiden tekemiin tutkimuksiin tulee viitata, hankkia tutkimusluvat ja tutkimuksen kannalta keskeiset sidonnaisuudet tulee ilmoittaa. (TENK 2012, 6.) Hyvän tieteellisen käytännön loukkauksia ovat vilppi, piittaamattomuus tieteellisistä käytännöistä, sepittäminen, havainnointien vääristely, plagiointi, anastaminen tai muu vastuuton menettely. (TENK 2012, 8–9.) Tässä tutkimuksessa noudatetaan TENKin ohjeita hyvistä tieteellisistä käytännöistä. Sidonnaisuuksia tuodaan esille tutkijan position sekä johtopäätösten kautta.

### 3.3 Tutkimuslupa ja alustavat tutkimuskysymykset

Anoin tutkimuslupaa kirjallisesti Häätäkeskuslaitokselta elokuussa 2016. Erityisesti aineiston keräämisestä sekä säilytyksestä kerroin tarkasti. Korostin, että

tutkimusraporttiin ei tule tunnistettavia tietoja yksittäisistä tehtävistä tai päivystäjistä. Päivystäjien tiedot anonymisoidaan. Kerätty aineisto tultaisiin säilyttämään asianmukaisesti lukituissa tiloissa, jonne muilla ei ole pääsyä ja hävittämään kokonaisuudessaan tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Muut kuin tutkija eivät ole päässeet käsiksi aineistoon. Täydensin hakemusta puhelimitse hallintojohtajalle sekä lähetin perään vielä tarkemman tutkimussuunnitelman. Tutkimuslupa hyväksyttiin 29.8.2016. Tiedotin heti tämän jälkeen Turun hätäkeskuksen henkilöstöä tutkimuksesta sähköpostitse. Tutkimussuunnitelma sekä saate oli myös paperisena ilmoitustaululla koko tutkimuksen ajan avoimesti henkilökunnan nähtävillä.

Tutkittavien pitää pääsääntöisesti tietää, että heitä tutkitaan. Usein tutkittavat tutustuessaan tutkijaan unohtavat, että he ovat tutkimuksen kohteina ja heistä kerätään aineistoa. Harvoin etnografian tutkijat kuitenkaan kertovat, että he tutkivat ihan kaikkea tutkimukseensa. Tähän on muutama käytännön syy: ensinnäkin hän ei voi tietää mikä kaikki päätyy lopulliseen aineistoon, ainakaan yksityiskohtaisesti. Toisaalta vaikka tarkempi tutkimusongelma on jo luotu, tutkittavat eivät aina ole kovinkaan kiinnostuneita tutkimuksesta ja liian tiedon tarjoaminen voi olla tungettelevaa. Toisaalta tarkka informaatio voi vaikuttaa ihmisten käytökseen, joka vaikuttaa tutkimuksen lopputulokseen. (Hammersley & Atkinson 2007, 210–211.) Vastasin aina mahdollisimman seikkaperäisesti ja avoimesti kun joku kysyi tutkimuksesta. Tutkimuksesta oltiin kiinnostuneita, mutta päivystäjät eivät kyselleet tutkimuksen käytännöistä tarkemmin. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan tutkimuksen teossa niin, että tutkittavat voivat itse päättää osallistuvatko tutkimukseen. Tutkittaville pitää kertoa riittävän laajasti tutkimuksesta, kuka tutkimusta tekee ja miten tietoja käytetään. (Kuula 2006, 61–62.) Korostin tutkittaville, että saadut tiedot tulevat vain tutkimuskäyttöön. Yksittäistä henkilöä ei voida vastauksista tunnistaa ja lisäksi vastaajat anonymisoidaan.

Etnografisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita jostakin sosiaalisen elämän osa-alueesta, mutta aluksi tutkimusasetelma on avoin. Tehtävänä on tutkimuksen alussa selvittää valitusta näkökulmasta tutkittavien elämää, selvittämällä miten tutkittavat suhtautuvat asioihin, miten he ottavat huomioon tiettyjä asioita ja miten he itse näkevät itsensä. Tarkemmat tutkimuskysymykset muotoutuvat tämän prosessin aikana. Tämä



prosessi voi viedä huomattavasti aikaa. Prosessin aikana tutkimuskysymykset muotoutuvat tarkemmaksi ja siten myös aineistonkeruun tavat tarkentuvat. Havainnoinnin ja haastatteluiden suunnitelmat voivat muuttua ja täydentyä prosessin aikana. Aineistoa saadaan kenttämuistiinpanojen ja haastattelujen kautta täydentäen myös muilla aineistoilla. Aineiston prosessointi, analysointi ja muokkaus vie aikaa ja vaatii taitavuutta. (Hammersley & Atkinson 2007, 3–4.)

Tutkijalla pitää olla kentälle lähtiessään jonkinlainen ennakko-oletus, eli millaisia ongelmia tutkija lähtee kentälle selvittämään. Ongelmia olisi hyvä olla runsaasti. Tutkijan pitää kentällä ollessaan muovata ennakko-oletuksiaan esille tulleiden faktojen valossa eikä voi pitäytyä tiukasti ennakkoon suunnitellun varassa. On hyvä asia, että tutkijalla on useampi ennakko-oletus ja ongelma. Nämä tarkentuvat ja muotoutuvat useasta asiasta. Tutkijan pitää valita paitsi tutkittava aihe myös valikoida tapausten välillä. Tutkimuksessa yritetään saada riittävä kuvaus tutkittavasta aiheesta. Tutkijan mahdollisuuden kerätä aineistoa vaikuttaa oleellisesti aika, eli mahdollisuus kerätä aineistoa mutta myös havainnoitavien mahdollinen kolmivuorotyö. Ympäri vuorokautista aineistonkeruuta on mahdotonta saada. (Hammersley & Atkinson 2007, 35–40.) Ajan lisäksi tutkimuskohteen kuvaukseen vaikuttavat tutkittavat ihmiset ja tutkimusympäristön konteksti. Tutkimuksen tekeminen ei ole vain yksisuuntaista tiedon keräämistä, vaan tutkittavien kanssa vuorovaikutusta ja tutkittavan asian keskellä elämistä. Tässä tutkimuksessa on pyritty syvälliseen mutta kuitenkin riittävään päivystäjän työn ymmärtämiseen.

Alun perin tarkoituksena oli tehdä tutkimus itselleni vieraassa hätäkeskuksessa, ja tutkia itselle tuntemattomia päivystäjiä ja hätäkeskusta. Päädyin kuitenkin tekemään tutkimuksen omassa työpaikassani, koska sinne minulla oli työn kautta helpoin pääsy, tunsin tutkittavat entuudestaan ja olin perillä hätäkeskuksen käytännöistä. Suunnittelin myös alkujaan tekeväni tutkimuksen haastattelemalla päivystäjiä ja vertaamalla tuloksia aiempiin tutkimuksiin. Kävi kuitenkin ilmi, että hätäkeskuspäivystäjien työstä ei ole riittävästi tutkittua tietoa. Tutkimusmenetelmä vaihtui siksi etnografiaksi koska etnografia työläydestään huolimatta sopii sellaisiin tilanteisiin, jossa tutkivasta aiheesta ei ole olemassa riittävästi tietoa. Aineistoa kerätään tutkimuksen aikana, ja tarkemmat

tutkimuskysymykset muotoutuvat tämän prosessin aikana. Havainnoinneista saataisiin myös objektiivisempaa tietoa mitä päivystäjän työssä tosiasiallisesti tapahtuu.

Pohdin paljon etukäteen, kuinka päivystäjät tulisivat reagoimaan siihen, että heitä tutkitaan. Päivystäjät eivät yleensä halua lausua mitään julkisuuteen eivätkä ole tottuneet tutkittavana oloon. En ollut varma, kuinka halukkaasti he tulisivat minulle puhumaan, vaikka kyseessä on tutkimus heidän ammatistansa ja työstä. Pohdin etukäteen keinoja, miten hankin tietoa, mikäli päivystäjät eivät haluaisi jutella minulle. Toisaalta luotin siihen, että isossa työyhteisössä löytyy henkilöitä, jotka suostuisivat kertomaan työstään. Olin valmis hankkimaan kirjallista aineistoa sekä haastattelemaan johtoasemassa olevia esimiehiä, mikäli en saa riittävästi materiaalia tutkimukseen. Ennako-oletukseni siis oli, että päivystäjiltä itseltään on vaikeaa saada tietoa. Oletin lisäksi, etten tulisi saamaan tutkimuksen aikana uutta tietoa koska olin työskennellyt niin kauan samassa työpaikassa. Mietin ennakkoon osaavatko päivystäjät erottaa milloin toimin työntekijän ja milloin tutkijan roolissa. Pohdin myös sitä pitävätkö päivystäjät tutkimusta tarkkailuna tai ylipäättään epäilyttävänä toimintana työnantajan toimesta.

Halusin tutkimuksessani selvittää kahta teemaa. Ensimmäkin halusin vastauksia siihen, *mitä hätäkeskustyö on*. Millaisena työ esiintyy hätäkeskuspäivystäjien puheessa, heitä havainnoidessa sekä formaaleissa määräyksissä? Halusin kuvata työn erityispiirteitä, suomalaista hätäkeskusjärjestelmää ja työssä vaadittavia taitoja. Halusin erityisesti, että hätäkeskuspäivystäjät pääsevät itse kuvailemaan omin sanoin omaa työtään. Toiseksi halusin keskittyä *hätäkeskuspäivystäjien ammatilliseen identiteettiin*. Mitkä asiat kuvaavat juuri tätä ammattia ja luovat erontekoa muihin? Mitä odotuksia ja ihanteita päivystäjillä on työstään? Millaisia ominaisuuksia päivystäjiltä odotetaan ja millaisia ei? Muodostin näiden teemojen perusteella alustavat tutkimuskysymykset: *minkälainen on hätäkeskuspäivystäjän työ ja ammatti sekä millaisia ammattirooleja hätäkeskuspäivystäjällä on*. Tutkimuskysymykset tulisivat tarkentumaan kentällä.

### 3.4 Tutkittava kenttä

Etnografisessa tutkimuksessa toteutetaan pääsääntöisesti seuraavia menetelmiä. Ensinnäkin tutkimusta tehdään tutkittavien omassa arjessa eli ”kentällä”, eikä koeasetelmin tutkimuslaboratorioissa. Toiseksi aineistoa kerätään usealla eri tavalla, sisältäen kirjalliset dokumentit mutta myös tutkijan havainnoinnit sekä epämuodolliset keskustelut tutkittavien kanssa. Kolmanneksi aineistonkeruuta kuvaa strukturoimattomuus, aineistoa ei hankita tarkkaan ennakkoon suunnitellun mukaisesti tai ylipäättään ihmisten toiminnasta tehdyt aineistonkeruut eivät ole ennaltamäärättyjä, vaan pikemminkin muotoutuvat havainnoinnin aikana. Neljänneksi tutkimuskohde on yleensä pieni, yksittäinen ihminen tai pieni ryhmä, tavoitteena saavuttaa syvyys tutkittavaan asiaan. Viidenneksi aineiston analyysi tehdään yleensä suullisten kuvailujen ja selitysten avulla kuin tilastojen avulla. (Hammersley & Atkinson 2007, 3.) Etnografiselle tutkimukselle on tyypillistä epälineaarisuus. Aineiston hankkiminen, analyysi, teoretisointi ja tulkinta tapahtuvat samanaikaisesti ja limittäin. Etnografia on menetelmänä työläs niin henkisesti, fyysisesti kuin emotionaalisesti. Toisaalta etnografia on hyvin monipuolinen tutkimusmenetelmä, jossa voidaan tarkastella esimerkiksi yhteiskunnallisten muutosten vaikutuksia arkisessa elämässä. (Lappalainen 2007, 13–14.)

*Päivystäjän työ on reagointia erilaisiin poikkeustilanteisiin ja ihmisten hätään. Aina se reaktio ei ole hyvä. Väitän että jokainen, joka soittaa tänne niillä on joku hätä.*  
(Anssi)

Etnografi tutustuu kohteeseen, jota tutkii ja opettelee toimimaan kyseisen kulttuurin sosiaalisessa ja kulttuurisessa kentässä. Kokemuksia suodatetaan sekä analysoidaan ja tuloksia tulkitaan tuomalla esiin myös oma toiminta kentällä. Tutkija sekä osallistuu että analyttisesti etäännyttää itseään tutkimuskohteestaan. Se mikä etnografiassa on erityistä, on se, että tutkija on läsnä sekä ruumiillisesti että emotionaalisesti. (Lappalainen 2007, 10.) Tutkija katsoo mitä kentällä tapahtuu ja kuuntelee mitä ja miten puhutaan. Etnografiassa turvaudutaan yleensä yhteen pääaineistonkeruutapaan, mutta sen lisäksi aineistonkeruuta tehdään mahdollisimman kattavasti. (Hammersley & Atkinson 2007, 3.) Tutkimani kenttä sekä tutkittavat ihmiset olivat minulle tuttuja, mikä nopeutti syvällisesti tutkittavaan aiheeseen pääsyä. Työnkuvaani kuuluu vierailta päivystyssalissa muutenkin,

joten koin luontevaksi, että siinä ohessa voin tehdä myös tutkimusta. Tuttua kenttää tutkiessa tuli kuitenkin jatkuvasti arvioida omaa toimintaa. Oli kyettävä tarkastelemaan muun muassa aineiston keruun monipuolisuutta ja tasapuolisuutta tutkittavia valitessa.

Tutkimukseni kohderyhmänä ovat Turun hätäkeskuksen hätäkeskuspäivystäjät. Turun hätäkeskuksen henkilöstömäärä on noin 90 henkilöä, joista operatiivisessa päivystystyössä työskentelee noin 82 henkilöä. Luvut ovat suuntaa-antavia johtuen erilaisista virkavapaista ja henkilöstövajeesta. Kuviossa 5 esitellään Turun hätäkeskuksen henkilöstörakenne. (Talka 2019.)

### **Turun hätäkeskuksen henkilöstö**

<b>Hallintohenkilöstö</b>		<b>Päivystyshenkilöstö</b>		<b>Koko henkilöstö</b>	
Päälliköt	2	Vuoromestarit	6	Hallinto	7
Asiantuntijat	3	Ylipäivystäjät	12	Operatiivinen	82
Sihteerit	2	Hätäkeskuspäivystäjät	63		
		Ilmoitinlaitetestaaja	1		
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>82</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>89</b>

**Kuvio 5.** Turun hätäkeskuksen henkilökuntajakauma.

Se kuinka paljon päivystäjiä on töissä, riippuu suuresti vuodenajan, viikonpäivän sekä vuorokaudenajan mukaan. Päivystäjille suunnitellaan vuorot sen mukaan, miten on arvioitu, että hätäpuheluja voisi tulla. Apuna tässä on aiempien vuosien hätäpuhelukäytännöt tunneittain. Hiljaisempia aikoja ovat talven arkiyöt ja vilkkaimpia isot juhlapyhät. Päivystyssalissa työskentelee ajankohdasta riippuen noin 10–30 henkilöä.

*Päivystyssali on iso toimistohuone tai oikeastaan suurikokoinen avokonttori, jossa on paljon tietokoneita. Päivystyspöydällä on tietojärjestelmä ELS, puhelinkone, DWS radioasema ja eri määrä toimistotarvikkeita. Yövuoron viimeisellä tunnilla päivystäjät on ryhmitelty lähelle vuoromestaria. Pöydät on sijoitettu niin, että neljä työpistettä ovat vierekkäin, osa suunnattu kohti vuoromestaria ja osa kohti ovea. Vuoromestarin vieressä salin edessä on iso fläppitaulu, josta päivystäjät näkevät sen päivän työroolinsa. Jokainen pöytä on numeroitu, jotta tiedetään, kuka istuu mihinkin. Edessä on iso valkoinen seinä, jolle voi heijastaa videotykiä haluttuja asioita. Tällä hetkellä sinne on heijastettu kuinka monta henkilöä on vapaana ottamaan hätäpuheluja vastaan. Taululla on myös huomioita, joita jokaisen tulisi muistaa. Salissa on peräkkäin useita televisioita, joissa pyörii eri kanavat. Puhelut*

*tulevat vuorotellen eri päivystäjille. Päivystäjillä on valmiina luurit eli "hedarit" päässään. (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)*

Hätäkeskuksen toiminnan pitää olla mahdollista myös poikkeusoloissa. Tämän vuoksi hätäkeskusten tilat ovat suojatiloissa. Tiloissa on kuorisuojaus, kulunvalvonta, rikosilmoitusjärjestelmä, videovalvonta ja sähkönsaantiin, jäähdytykseen sekä henkilö- ja paloturvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Tilat kestävät käsiaseiden, ajoneuvotörmäyksen ja räjähdyspaineaallon. (Sisäasiainministeriö 2009b, 17.)

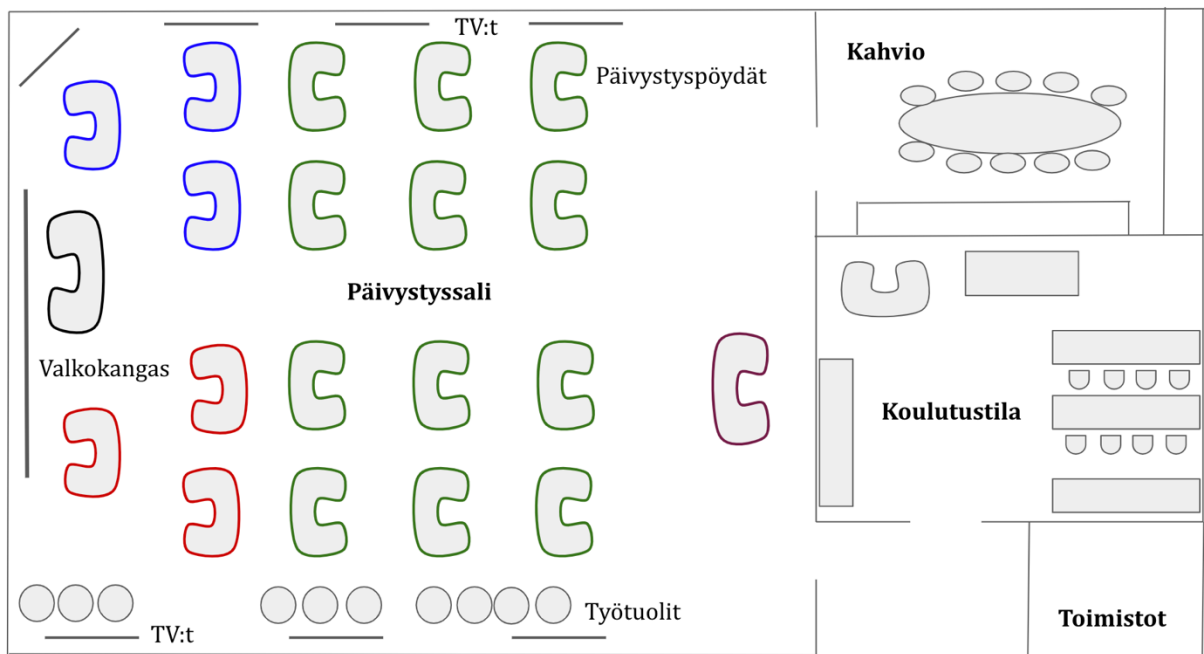
Hätäkeskuksen tilat ovat lisäksi turvaluokiteltuja tiloja. Päivystyssali on turvaluokiteltu etupäässä siellä käsitellyn arkaluonteisen tiedon vuoksi. Tiloihin ei päästetä ulkopuolisia henkilöitä. Etukäteen luvan saaneet vierailijat tulevat yleisiin tiloihin aina opastetun ryhmän kanssa eikä heitä päästetä varsinaiseen päivystyssaliin missä päivystäjät työskentelevät. Työni kautta minulla oli kuitenkin pääsy muutoin vaikeapääsyisiin hätäkeskuksen tiloihin. Tästä tutkimuksessa on rajattu pois vaitiolovelvollisuuden piirissä olevat asiat, kuten tarkemmat tiedot tehtävistä ja turvallisuuteen liittyvät asiat.

Tutkimuskenttä on *päivystyssali*, jossa päivystäjät työskentelevät. Päivystyssalissa työskentelee päivystyshenkilöstö ja siellä tehdään ympärivuorokautista vuorotyötä. Päivystyssalissa voi olla toisinaan myös hätäkeskuspäivystäjäopiskelijoita tai viranomaisvierailijoita. Eri hätäkeskusten päivystyssalit ovat keskenään lähes samanlaisia ja päivystyssalien päivittäistoiminnot on toteutettu saman toiminnallisen ajatuksen perusteella. Turun hätäkeskuksen päivystyssali on esitetty kuvassa 1.



**Kuva 1.** Turun hätäkeskuksen päivystyssali.

Päivystyssalin vieressä sijaitsee kahvio, jossa tapahtuu ruokailujen lisäksi sosiaalista kanssakäymistä. Koulutustilat ovat ihan päivystyssalin vieressä. Tiloista näkee päivystyssaliin, jonka vuoksi siellä käy ajoittain myös vieraita. Wc- ja pukuhuoneet ovat muualla rakennuksessa. Päivystyssalin pohjapiirustus on esitelty kuviossa 6.

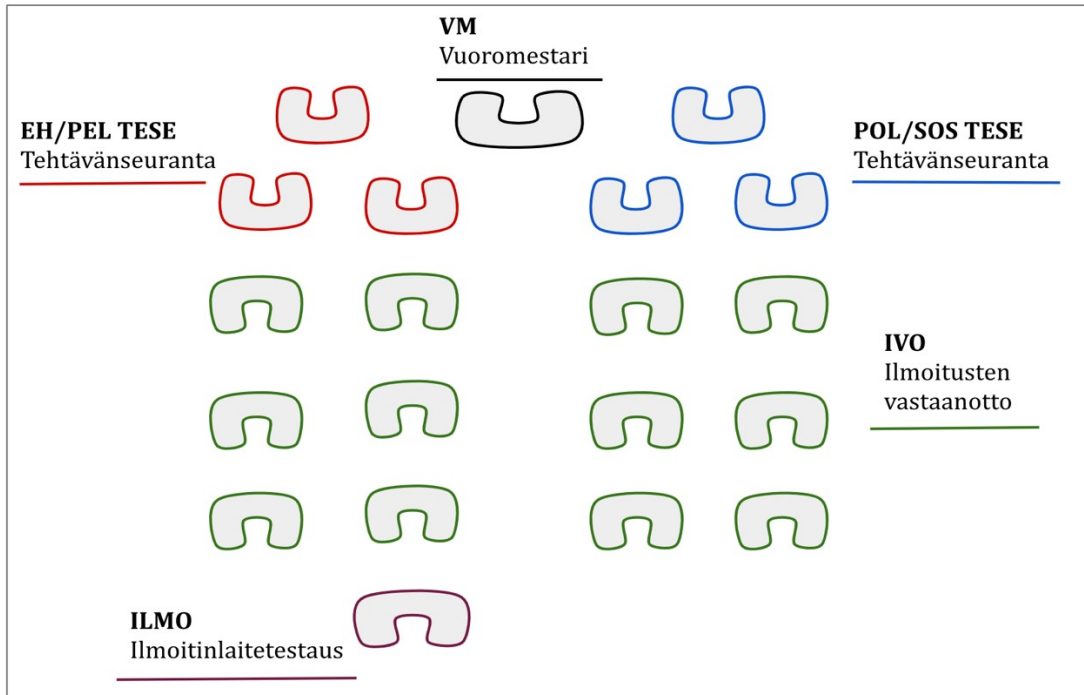


**Kuvio 6.** Päivystyssalin pohjapiirustus.

### 3.5 Päivystyssalin roolit

Hätäkeskuspäivystäjillä on työvuoron aikana tehtäväkohtaisia rooleja. Näitä ovat *IVO*, *TESE* ja *ILMO*. *IVO* työskentelee ilmoitusten vastaanottajana, *TESE* tehtävänseuraajana ja *ILMO* ilmoitinlaitetestaajana. Työroolit on merkitty työvuorokohtaiseen salikarttaan, joka kertoo mihin työpisteeseen päivystäjän pitäisi sen työvuoron aikana mennä ja mitä työroolia hän sen vuoron aikana tekee. Päivystäjien henkilökohtaiset tavarat kuten hätäpuheluiden vastaanottamiseen tarvittavat luurit säilytetään päivystäjien henkilökohtaisissa kaapeissa päivystyssalissa.

Päivystyssalin pöydät on jaettu työtehtävien mukaisesti niin että etualalla ovat *IVOt*, seuraavana *TESEt* sekä viimeisenä vuoromestari. *TESEt* ja vuoromestari istuvat eri suuntaan kuin *IVOt*. He seuraavat päivystäjien käsittelemiä hätäpuheluita, ja kuulevat ja näkevät tällöin päivystäjät paremmin. Kuviossa 7 on esitelty päivystyssalin työroolit.



**Kuvio 7.** Päivystyssalin työroolit.

Vuoromestarin pöydässä työskentelee vuorossa oleva vuoromestari tai heidän poissaollessaan ylipäivystäjä. Vuoromestarin tehtävänä on valvoa ja johtaa salissa tapahtuvaa toimintaa. *Vuoromestari* on operatiivinen esimies, joka valvoo operatiivista toimintaa sekä tarvittaessa ohjeistaa päivystäjiä mitä tehdään poikkeus- tai erityistilanteessa. Vuoromestarin työpiste on sijoitettu niin, että hän voi nähdä ja kuulla kaikkia päivystäjiä. Vuoromestari ei pääsääntöisesti ota vastaan hätäpuheluita vaan keskittyy johtamiseen ja hallinnollisiin tukitehtäviin. *ILMO* ottaa vastaan ilmoitinlaitetestejä ja huoltoilmoituksia palo- ja rikosilmoittimista.

*TESE* hoitaa hätäkeskukseen tulevien tehtävien seurannan sekä erilaiset viranomaisten tukipyynnöt. *TESE*jä on kaksi: poliisi- ja sosiaalitoimen tehtävänseuranta, joka on kuviossa 7 merkitty lyhenteellä POL/SOS *TESE* ja ensihoidon ja pelastustoimen tehtävänseuranta, joka on merkitty lyhenteellä EH/PEL *TESE*. Pääsääntöisesti *TESE*t eivät ota vastaan hätäpuheluita. *TESE*t hoitavat logistiikkaa, tukitoimia ja auttavat päivystäjiä näiden toimialojen tehtäviä koskevissa asioissa. Juhlapyhinä tai ruuhkatilanteissa *TESE*jä voi olla kaksi tai kolme. Niin kutsuttu ykkös-*TESE* eli vuoromestaria lähimpänä keskellä oleva *TESE* seuraa jatkuvasti hätäpuheluista vastaanottavia päivystäjiä ja auttaa heitä



alkuvaiheen hälytystoiminnassa. Kakkos-TESE, joka on ykkös-TESEN vieressä uloimpana hoitaa viranomaisiin suuntautuvan viestiliikenteen sekä hälyttämisen ja muut tukitoiminnot. Tauko-TESE eli takimmaisessa pöydässä istuva päivystäjä auttaa molempia TESEjä pääsemään tauolle sijaistamalla heitä. Tämän *salilogistiikan* vuoksi useampi päivystäjä osallistuu samojen tehtävien hoitamiseen. Työtä tehdään yksin oman työroolin mukaisesti, mutta kuitenkin yhdessä toisten työtä seuraten. Vuoromestari voi vaihdella päivystyssalin rooleja tarpeen mukaan. Näin toimitaan etenkin erilaisissa poikkeus- tai suuronnettomuustilanteissa.

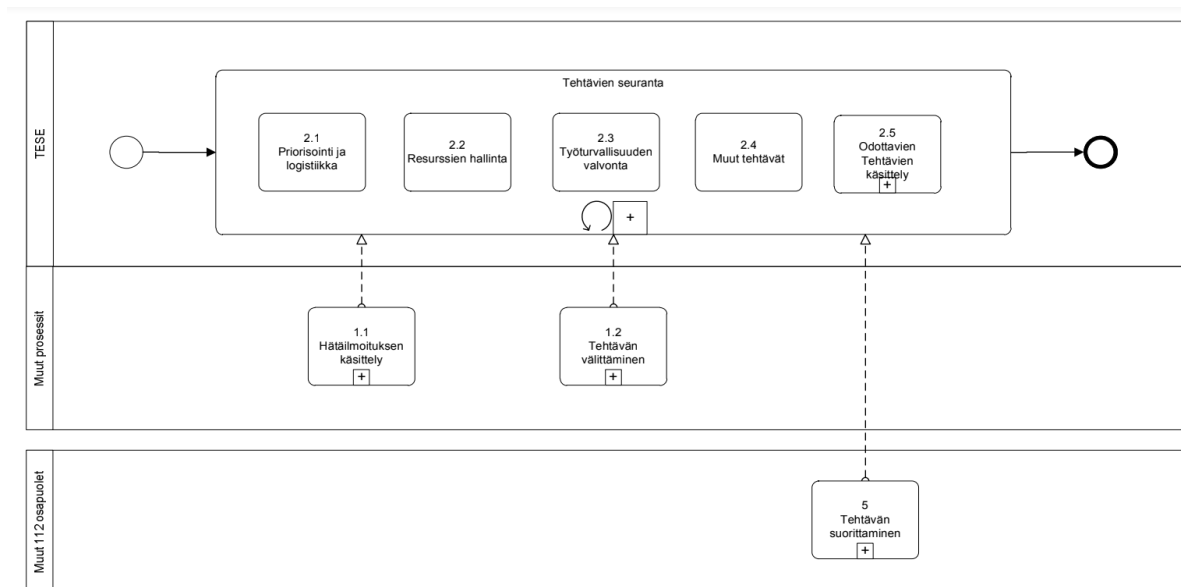
*Salissa on erilaisia rooleja. Työtehtävät riippuu siitä roolista. On ilmoituksen vastaanottaja, joka ottaa vastaan hätäpuheluita. Sitten on tehtävänseuranta, joka on jaettu viranomaisittain. Tehtävänseurannassa ollaan kentän ja salin väen välillä. Autetaan ja tuetaan sekä salin porukkaa että kentän suuntaan yksiköille annetaan lisätietoja ja tehdään lisähälytyksiä. Sitten on ilmoitinlaitepöytä eli yksi työtehtävä, jossa vastataan ilmoitinlaitepuheluihin ja hoidetaan niiden testausta, huoltoa ja muuta hallinnointia. Päivystäjän roolit on oikeastaan siinä. Jos toimii ylipäivystäjän tehtävissä, niin voi olla edellisten lisäksi vuoromestarin roolissa, voi toimia kouluttajana, ohjaajana ja perehdyttäjänä. Ne ei kuitenkaan ole varsinaisesti salin rooleja vaan erilaisia työtehtäviä. (Elina)*

TESE valvoo IVOjen ottamia hätäpuheluita ja tarkistaa että hälytetyt yksiköt ovat oikeita ja niitä on riittävästi. TESE hoitaa hätäkeskuksen ja viranomaisten välistä viestiliikennettä, seuraa yksiköiden tilatietoja ja auttaa yksiköitä tehtäviin liittyen. TESE hälyttää myös kiireettömät tehtävät, hoitaa lisähälytykset sekä huolehtii kenttäjohtajien kanssa odotuksella olevista tehtävistä. TESEN vastuulla on tehtävien priorisointi ja logistinen hoitaminen. TESE valvoo, että resursseja käytetään järkevästi sekä valvoo yksiköiden työturvallisuutta. Kaikki päivystäjät eivät voi työskennellä TESEN roolissa. Molempiin TESEihin vaaditaan erillinen lupa, että kyseinen päivystäjä voi työskennellä TESEssä. TESEssä työskentelevältä edellytetään työkokemusta, perehtymistä kyseiseen rooliin, ohjeiden sujuvaa hallintaa sekä kykeneväisyyttä työskennellä hektisessä TESEN tehtävässä auttaen samalla muita päivystäjiä. Tilannekuvan ylläpito on erittäin oleellinen osa TESEN ja vuoromestarin työtä ja siinä tehdään jatkuvaa yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa.

*Tese pyrkii tehokkuuteen ja siihen että kenttää kuormitetaan mahdollisimman vähän. Meidän pitää pysyä kartalla, tietää poliisipartioiden erot, tietää mikä on oikea ja tarkoituksenmukainen partio. Meidän pitää hoitaa kirjanpitoa ja tietää etäisyyksiä. Kun teseen tulee tehtävä, vastaanotan sen, tarkastan sen ja katson, onko*

*tieto luotettava. Voin myös kuunnella puheluita. Lisäksi pitää tarkistaa rekisterit. Tämä on sekä yksilö ja samalla ryhmätöitä. Tämä on kyllä hienoa, heti pystytään sanomaan, jos on jotain ja huutaa jos tarvii apua. Tese ja vuoromestari auttaa, kun sanoo että tarvii apua. Esimerkiksi jos IVolla jäykkä keikka, muut heti kuulee sen ja auttaa. (Miika)*

Päivystysosalin toimintoja on analysoitu hätäkeskuslaitoksen toiminnan ja tietotekniikan TOTI-kehittämishankkeessa. Vaikka prosessikaaviot ovat vuodelta 2009, hätäpuhelun käsittelyn sekä tehtävän seurannan peruskaava on pysynyt samana. Kuviossa 8 on esitelty tehtävän seurannan prosessikaavio.



Kuvio 8. Tehtävän seurannan prosessikaavio. (Lähde: Hätäkeskuslaitos 2019e)

Hätäkeskuspäivystäjien työpisteet ovat päivystysosalissa identtiset vuoromestarin ja ILMOn pöytä lukuun ottamatta, eli periaatteessa päivystäjä voi mennä mihin pöytään vain. Käytännössä vuoron työpisteet ovat kuitenkin vuoromestarin nimeämät ja tietyt työpisteet on korvamerkitty tietyille työtehtäville. Kun päivystäjä tulee töihin, hän menee ensimmäisenä katsomaan salikartasta (LIITE 2), mitä työroolia hän tekee siinä vuorossa. Työvuoro voi olla jaettu useampaan työtehtävään, esimerkiksi kuusi tuntia IVOa ja kuusi tuntia TESEä. Kuvassa 2 on esitelty päivystäjän työpiste.



**Kuva 2.** Hätäkeskuspäivystäjän työpiste.

*IVO*ssa työskentelevien henkilöiden työ on se, johon keskityn tässä tutkimuksessa. Hätäkeskuspäivystäjät ottavat tässä roolissa vastaan hätäilmoituksia ja käsittelevät niitä. Käytännössä lähes kaikki päivystäjät työskentelevät *IVO*-roolissa.

### 3.6 Päivystäjää velvoittavat ohjeet

Eri viranomaiset antavat hätäkeskuslaitokselle valtakunnalliset *riskinarvio-ohjeet* siitä miten kyseisen toimialan hätäpuhelut tulisi käsitellä, välittää tai jättää hälyttämättä. Viranomaisen ohjeistaa myös millaisia ohjeita soittajalle tulee antaa esimerkiksi kaatumisen yhteydessä. Hätäkeskuspäivystäjä tekee *riskinarviointia* eli avun tarpeen ja kiireellisyyden arviointia viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti. Riskinarviota tehdään, jotta viranomaisten resurssit riittäisivät ja ne kohdistettaisiin hätätilanteissa tarkoituksenmukaisesti. (Sisäasiainministeriö 2009b, 24–26.) Systemattisesti riskinarviota noudattamalla hätäpuheluista löydetään hengenvaarassa olevat hätätilapotilaat ja mahdollistetaan hälyttämättä jättäminen.

Hätäkeskuspäivystäjä asettaa tehtävät tärkeys- ja kiireellisyysjärjestykseen riskinarvion perusteella. *Kiireellisyysjärjestys* sekä niiden kriteerit vaihtelevat viranomaisittain. Esimerkiksi ensihoitopalvelulle annettava tehtävä on luokaltaan A, B, C tai D, joista A-luokan tehtävä on kaikkein kiireisin tehtävä ja D kiireettömin. Tarvittaessa kyseisen viranomaisen kenttäjohtaja auttaa hätäkeskusta priorisoinnissa ja varsinkin ruuhka- ja erityistilanteissa ohjeistaa yksiköiden käytössä. N-tehtäväksi sanotaan neuvontatehtävää, joka päätetään hätäkeskuksessa. Kyseisiin tehtäviin hätäkeskuspäivystäjä on antanut soittajalle tarvittavat ohjeet ja neuvot eikä viranomaisapua hälytetä paikanpäälle.

*Moni ei miellä, että ensimmäinen apu voi olla myös täältä. Esimerkiksi elvytystilanteessa auttaminen, neuvot että ruuanpala saadaan pois kurkusta tai kun ohjataan ihmistä tekemään rikosilmoitus tai ottamaan yhteyttä poliisin lupapalveluihin. Ei välttämättä edes tarvitse viranomaisia paikalle. Usein apu järjestyy myös hätäkeskuksesta. Esimerkiksi kouluammuskelutilanteessa ihminen ei osaa tehdä mitään. Päivystäjä ohjaa hänet menemään piiloon, turvalliseen paikkaan, pakenemaan, rauhoittelee. (Miika)*

Hätäkeskuspäivystäjällä on henkinen ja aikakriittinen paine tehdä työnsä hyvin. Riskinarvion kysymysten ja oman ammattitaidon avulla päivystäjä muodostaa kuvan tapahtuneesta ja tekee sen perusteella ratkaisunsa. Päätös on tehtävä nopeasti, hätätilanteissa sekunneissa. Työ on vaihtelevaa ja nopeatempoista. Päivystäjän tulee mukautua vaihtuviin tilanteisiin. Hälytykset viranomaisille tehdään tietojärjestelmän ja VIRVEN avulla. Kiireellisissä tehtävissä tapahtumapaikalle hälytetään pääsääntöisesti lähin tarkoituksenmukaisin yksikkö. Viranomaisten eri yksiköiden sijainti näkyy reaaliaikaisesti hätäkeskuksen tietojärjestelmässä, joten päivystäjä pystyy tarkistamaan mikä yksikkö on lähimpänä. Valintaan vaikuttaa myös yksikön laatu ja tehtävän luonne. Tiedot tehtävistä menevät eri viranomaisten kenttäjohtajajärjestelmiin. Vastuu tehtävästä siirtyy kyseiselle viranomaiselle, kun tehtävä on vastaanotettu. Kuvassa 3 näkyy tutkimuksen aikana käytössä oleva hätäkeskustietojärjestelmä ELS.



**Kuva 3.** Hätäkeskustietojärjestelmä ELS.

Hätäpuhelun perusteella IVO tekee tilannearvion tapahtuneesta. Päivystäjän pitää selvittää tarkasti mihin tapahtumapaikkaan tarvitaan apua. Päivystäjän tulee myös huomata onko kyseessä uusi tehtävä vai jo päällekkäinen toisen tehtävän kanssa. Puhelun aikana päivystäjä tekee riskinarvion ja päättää *tehtävälajin eli koodin* sekä kiireellisyysluokan. Sekä tehtävälajia että kiireellisyyttä voidaan tarkentaa niin kauan, kunnes yksiköt ovat kohteessa. Kiireellisissä tilanteissa hätäkeskuspäivystäjä voi hälyttää yksiköt jo puhelun aikana ja jatkaa sen jälkeen hätäpuhelun käsittelyä. IVO antaa ohjeita ja neuvoja hätäpuhelun soittajalle. Hän myös neuvoo soittamaan uudestaan hätänumeroon, mikäli tilanne muuttuu ennen viranomaisavun paikalle tuloa. Päivystyssalissa voi olla meneillään useita kymmeniä hätäpuheluja samaan aikaan.

*Päivystäjä istuu tässä työpöydän ääressä. Sillä on kolme näyttöä edessä. Yksi niistä on radioliikennettä varten, välitän tehtäviä radiolla ja kerron lisätietoja viranomaisille. Kaksi näyttöä on tietojärjestelmä [ELS], jossa ensimmäisenä on tehtävälappu, johon hoidetaan kirjaus, toisena on kartta missä tapahtuu ja kolmantena yksiköt, jotka pystyy hälyttämään. Ensin vastaan puhelimeen, sitten otan tarvittavat tiedot ja välitän eteenpäin, jos tarpeen. Jos ei tarvitse hälyttää ketään, annan neuvoja. (Sofia)*

*No tullaan töihin, otetaan vastaan puheluita. Kaikki puhelut on erilaisia, samanlaista päivää ei ole vaan kaikki on erilaisia. Tää on sellaista tuntematonta, ei voi koskaan tietää mitä linjalta tulee. Ja sit seuraavassa puhelussa sä kuulet itkun ja tiedät että sieltä tulee jotain ihan hirveetä. [Puhelin soi ja päivystäjä vastaa hätäpuheluun. Osoitteen selvittämisen jälkeen hän kääntää puhelun nopeasti mykistykselle, aloittaa hälyttämisen radiolla ja huikkaa nopeasti minulle.] Nyt on kova keikka tulossa, 14-vuotias soittaa, että isältä tulee vaahtoa suusta. (Leena)*

Hätäpuhelun sisältöä on analysoitu sisäisessä laadunhallinnassa Kuopion hätäkeskuksessa. Tarkoituksena on ollut selvittää missä järjestyksessä päivystäjä tekee hätäpuhelun aikana asioita mutta myös paljonko mikäkin osuus puhelusta vie aikaa. Hätäpuhelu koostuu seuraavista asioista: *asiakkaan kuuntelu, paikannus, riskinarvio, puheluun kuulumaton jutustelu ja ohjeet*. Lisäksi pitää selvittää kuuluuko asia hätäkeskukselle ja miten kohteeseen päästään. (Salonen 2016.)

*Mitä hätäpuhelun tullessa tapahtuu:*

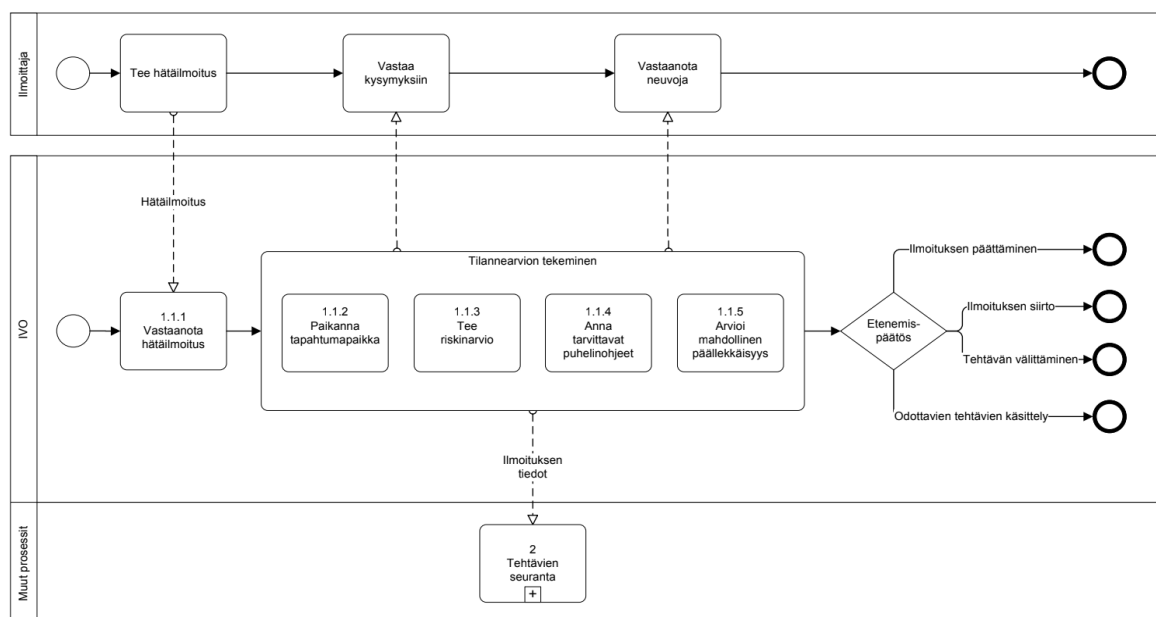
- 1. puhelin soi*
- 2. päivystäjä vastaa puheluun*
- 3. päivystäjä kysyy kunnan*
- 4. päivystäjä kysyy tarkan osoitteen*
- 5. päivystäjä kysyy mitä on tapahtunut*
- 6. päivystäjä tekee riskinarvion*
- 7. päivystäjä antaa ohjeet*
- 8. päivystäjä varmistaa ovenavauksen*
- 9. päivystäjä sanoo, että apua on tulossa*
- 10. päivystäjä ohjeistaa soittamaan uudestaan, jos tilanne muuttuu*

*Näiden lisäksi päivystäjä kirjaa tehtävälomakkeelle tietoja, jotka menevät viranomaisille ja on samaan aikaan vuorovaikutuksessa soittajan kanssa. Hälyttämisen jälkeen ollaan vain tarvittaessa puheyhteydessä viranomaisten kanssa. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Kaikki viranomaiset ovat etukäteen ohjeistaneet hätäkeskusta *hälytysohjeella* millaista apua lähetetään eri tilanteissa. Nämä ohjeet on syötetty hätäkeskustietojärjestelmään ja niitä kutsutaan *vaste-ehdotuksiksi*. Hätäkeskuspäivystäjän tulee tehdä työtään näiden annettujen ohjeiden mukaisesti. Riskinarvioinnissa korostuu päivystäjien osaaminen ja heidän käyttämät ohjeet. Hätäkeskuspäivystäjän pitää tehdä tehtävä viranomaiselle tai päätös hälyttämättä jättämisestä. Ennen hälyttämättä jättämistä päivystäjän tulee riskinarvion avulla kuitenkin poissulkea todellinen hätätilanne tai sellainen tilanne, joka vaatii välittömiä viranomaisten toimenpiteitä. Päivystäjän tulee perustella soittajalle,

mikäli hän ei hälytä apua. Päivystäjällä on kuitenkin oikeus soveltaa hälytysohjetta ja tarvittaessa muuttaa vastetta riippuen, miten kohde saavutetaan, mitä voimavaroja on käytettävissä tai muiden tehtävän hoitamiseen liittyvien seikkojen vuoksi. (Sisäasiainministeriö 2009b, 17, 24–26.) Päivystäjä on virkamiesvastuussa tekemistään hälyttämispäätöksistä tai hälyttämättä jättämisestä.

Kuviossa 9 on esitelty TOTI-hankkeen 2009 tekemä hätäilmoituksen käsittelyn prosessikaavio. Pääasiat hätäpuhelun käsittelyssä ovat edelleen samoja.



**Kuvio 9.** Hätäilmoituksen käsittelyn prosessikaavio. (Lähde: Hätäkeskuslaitos 2019e)

## 4 HAVAINNOINTITUTKIMUS

### 4.1 Ennakkovalmistelut

Kentälle pääseminen voi olla vaikeaa. Kentälle pääsemiseksi tarvitaan yleensä portinvartijoiden hyväksyntä. Portinvartijalle voi olla hankalaa täysin selvittää

etnografisen tutkimuksen piirteitä sekä tutkimuskysymyksiä ja portinvartija saattaakin yrittää vaikuttaa tutkittavaan aiheeseen tai tutkimukseen. Etnografiseen tutkimukseen kohdistuvat tiedot ja odotukset voivat olla täysin virheellisiä. Portinvartijalle on tärkeää saada tietää tutkijan henkilöllisyys ja aikomukset. Portinvartija voi odottaa sosiaalitutkijan tulevan kentälle siksi että “asiat saadaan järjestykseen” tai siksi, että tutkija tulee arvioimaan ja jopa kritisoimaan paikkaa. Portinvartijalla voi olla myös erilaisia odotuksia tutkijan asiantuntijuudesta kyseisellä alalla. Kentälle pääsyn ongelmat eivät kuitenkaan lopu siinä kohtaa, kun lupa tutkimukselle on kirjallisesti hankittu. Pääsy kaikkeen tarpeelliseen aineistoon ei välttämättä ole olemassa, eivätkä kaikki ole halukkaita puhumaan. Etnografisen tutkijan pitää lunastaa paikkaansa tutkittavien keskellä sekä mahdollisten tukijoiden ja portinvartijoiden kanssa. Kentälle pääseminen on ennen kaikkea neuvottelemista. (Hammersley & Atkinson 2007, 60–62.)

Yksilöillä tai ryhmillä on vähän tai ei ollenkaan tietoa sosiaalitutkimuksesta. Tutkittavat voivat pitää tutkijaa epäilyttävänä. Kun kontaktit tutkijan kanssa yleistyvät, epäilyt yleensä vähenevät. Jopa silloin kun tutkittavat ihmiset ovat tuttuja tutkijalle, odotukset tutkimuksesta ja aikomuksista voivat olla eriävät. Tutkija voidaan nähdä erityisosaajana tai kriitikkona. Tutkija ei voi olla täysin välinpitämätön eikä toisaalta naiivikaan tutkiessaan. Tutkijan pitää löytää oma roolinsa tutkittavalla kentällä, vuorovaikutuksessa kentän toimijoiden kanssa, vaikka on itse osallisena tutkittavaa joukkoa. Tutkijan identiteetti pitää rakentaa, pääsy kentälle ei tule automaattisesti. Sosiaalitieteiden tutkija aiheuttaa aina sekaantumisen tutkittaviensa elämään. Taustalla on tutkijan asenteet mutta myös arvot, joita tutkija ei voi ulkoistaa. Tutkija pyrkii paitsi ymmärtämään tutkimuksensa kohdetta, myös tuomaan löydöksensä esille, jotta toimintaa voitaisiin muuttaa. (Hammersley & Atkinson 2007, 4, 13–14, 63–64.) Tutkija on osa tutkimaansa ilmiötä ja myötävaikuttaa sen muutokseen.

Tutkijan olemuksella tutkimuksen aikana on väliä. On syytä pohtia pukeutumista, puhumista sekä käyttäytymistä. Tutkijan pitää miettiä millaisen vaikutelman haluaa luoda. (Hammersley & Atkinson 2007, 67–69.) Käytin tutkimuksen aikana virkapukua kuten normaalistikin työpaikalla. Virkapuku oli sopivan neutraali eivätkä päivystäjät kiinnittäneet siihen huomiota koska kaikilla muillakin on samanlaiset työvaatteet.



Tutkijan persoonalla on myös merkitystä ja se voi vaikuttaa identiteetin neuvotteluihin kentällä, esimerkkinä tutkijan sukupuoli, ikä, rotu tai etnisuus. Sukupuolineutraaliutta ei voida saavuttaa. (Hammersley & Atkinson 2007, 73.) Näistä asioista tutkijana ei voi päästä eroon, mutta ne ovat tärkeitä tiedostaa.

Mikäli tutkimuskohde on tuttu, voi olla vaikeaa päästä eroon ennakkokäsityksistä tutkittavasta asiasta. Tuttua ja itsestäänselvyyksiä vastaan on vaikea taistella. Toinen ongelma tuttua ympäristöä tutkittaessa on se, ettei tutkija voi ottaa noviisin roolia. Tutkija joutuu kamppailemaan tuttuuden ja olettamuksien kanssa. Tutkija voi ottaa ”hyväksytyt epäpätevä” roolin. Tutkijan pitää tarkkailla reaktioitaan ja tuoda ne analyttiseen tarkasteluun. Tutkija voi omaksua kentällä useamman roolin, ja ne voivat olla ristiriitaisia, haitallisia tai suotuisia. Kentällä omaksuttu rooli ei ole kuitenkaan täysin tutkijan omissa käsissä. (Hammersley & Atkinson 2007, 81–82, 96.)

Päätin ensimmäiseksi seurata päivystäjien arkea havainnoimalla. Havainnoinnin aikana toivoin saavani vastauksia siihen, mihin minun tulisi erityisesti kiinnittää huomiota tutkimuksessa. Olin valmistautunut keräämään aineistoa etenkin havainnoimalla sekä täydentämään sitä hätäkeskuslaitoksen erilaisilla kirjallisilla dokumenteilla. Pohdin ennen kentälle menoa paljon sitä, miten toimin samanaikaisesti sekä työntekijänä että tutkijana. Ulkopuolisen ja alaa tuntemattoman henkilön olisi vaikeaa päästä tutkimaan päivystäjiä ja opetella alan sanasto ja kulttuuri. Saatoin mennä tutkittavalle kentälle mihin vuorokauden aikaan vain eikä läsnäoloani ihmetelty koska olin hätäkeskuksessa töissä. Toimistoni sijaitsee päivystyssalin välittömässä läheisyydessä. En ollut vierailija siinä mielessä, että edustaisin toista viranomaista. Olin kuitenkin ulkopuolinen siinä mielessä, että edustin hätäkeskuksen hallintoa, eli en tee päivystäjän työtä.

Tein ennen kentälle menoa havainnointia helpottavan tarkkailulomakkeen (LIITE 3). Halusin havainnoida *päivystäjän työtä, eri rooleja päivystyssalissa ja miten työ on organisoitu*. Olin kiinnostunut myös henkilöiden välisistä *vuorovaikutustilanteista* sekä *sosiaalisista tilanteista*. Halusin havainnoida myös *mitä muuta toimintaa salissa tapahtuu* ja miten *fyysinen tila* vaikuttaa työntekoon.

Päivystäjän työtä havainnoidessa halusin kiinnittää huomiota erilaisiin päivystäjän työtehtäviin ja millaisia sääntöjä työn tekemiseen liittyy. Halusin selvittää millainen on ihanteellinen päivystäjä. Tarkoitukseni oli tarkkailla miten ajan tai vireystilan vaihtelut vaikuttavat työn tekemiseen. Olin kiinnostunut myös siitä mitä salissa päivystäjän perustyön lisäksi tapahtuu ja löydänkö mahdollisesti jotain tiedostamatonta toimintamallia työn tarkoituksesta. Minua kiinnosti miten päivystäjät kommunikoivat keskenään sosiaalisissa tilanteissa, millaisia kohtaamisia työn aikana tapahtuu, miten tunteita ilmaistaan ja miten vaikeita tilanteita kohdataan. Fyysisessä tilassa kiinnosti miten päivystäjät käyttävät työtiloja ja miten ääni, valaistus tai ilmanlaatu vaikuttavat työhön. Halusin myös kirjata ylös, mikäli joku päivystäjistä mainitsee tutkimuksen, tutkijan tai tutkittavana olon, jotta pystyisin ottamaan tarkastelun alle tutkittavien käsityksiä tutkimuksesta. Työn organisoinnin suhteen minua kiinnosti miten päivystystoiminta suunnitellaan, miten tehtävät ja työnjako hoidetaan, miten tieto kulkeutuu päivystäjältä toiselle ja miten valta-asemaa käytetään salissa. Halusin havainnoida myös istumajärjestystä ja ryhmittymistä salissa. Minua kiinnosti myös tulisiko päivittäisessä arjessa esiin epävirallisia sääntöjä, kannustamista tai rankaisemista.

## 4.2 Kentälle meno

Ennen kentälle menoa olin kahlannut läpi paljon etnografista kirjallisuutta. Tiesin menetelmistä, mutta aika harvassa olivat konkreettiset vastaukset siihen mitä kannattaa tehdä ja mitä ei. ”Kyllä kentällä sitten oppii” ei ollut kovin hyödyllinen ohje.

*En voi ymmärtää, miten kentälle meno voi jännittää. Kyseessä on oma työpaikkani, jossa olen joka päivä. Pohdin miten ihmiset reagoivat minuun, kun tulen kynän ja muistilehtiön kanssa saliin. Olenko valmis kentälle menoon, olenko riittävän hyvin valmistautunut? (Tutkimuspäiväkirja, elokuu 2016.)*

Vaikein havainnointi oli ensimmäinen havainnointi. Pohdin missä minun tulisi istua ja pitäisikö minun kertoa kaikille salissa, että olen täällä havainnoimassa mutta toimikaa kuten normaalisti. Päädyin siihen, että käyn vuoromestarin luona niin kuin yleensäkin aamulla, jututan sitten muutamia päivystäjiä ja sen jälkeen jään salin takaosaan istumaan. Kuuntelen ja katson mitä salissa tapahtuu. Ensimmäiset havainnointikerrat olivatkin

havainnoinnin opettelua. Havaintoja tuli lyhyessäkin ajassa niin paljon, että oli vaikea muistaa mitä pitikään havainnoida ja mikä havainnoidussa tiedossa on oleellista. Kirjoitin lähes koko ajan samalla kun katsoin mitä salissa tapahtuu.

*Kirjoitan puhtaaksi muistiinpanojani ja havainnointilomaketta. Tuntuu aika puuduttavalta kirjoittaa lause kerrallaan mitä tapahtuu, pohdin mahtaako noista saada mitään aikaan. Lauseet tuntuvat olevan lähinnä töksähtelevää tapahtumalistausta, mitä salissa tapahtuu. Pitää keskittyä enemmän runsassanaisempaan kuvailuun ja episodien kirjoittamiseen. (Tutkimuspäiväkirja, syyskuu 2016.)*

En osannut odottaa kuinka raskasta aktiivinen havainnointi on. Havainnoin kerrallaan tunnista kahteen tuntiin. Olin havainnointikertojen jälkeen todella väsynyt. Kirjoitin kuitenkin jokaisen havainnointikerran jälkeen havaitsemani asiat heti ylös. Kirjaamisen meni yleensä sama aika kuin havainnointiin. Ensimmäiset puhtaaksi kirjoitetut muistiinpanot antoivat uskoa siihen, että havainnoinnista voi ja pystyy saamaan aineistoa tutkimukseen.

*Keskityn tutkimuksen alussa tietoisesti havainnointiin. Mitä täällä oikeasti tapahtuu? Kuka puhuu? Kuka käyttää valtaa? Miten vuorovaikutus toimii? Minusta tuntuu kuin olisin tänään katsonut ihan eri työpaikkaa. Havainnointi on uuvuttavaa, olen ihan poikki havainnoinnin jälkeen. Lisäksi piti vielä kirjoittaa havainnointi mahdollisimman pian puhtaaksi, etten varmasti unohda mitään. (Tutkimuspäiväkirja, syyskuu 2016)*

Havainnointilomake osoittautui liian laajaksi. Havainnoitavia asioita oli aivan liian paljon siihen nähden mitä on mahdollista samanaikaisesti havaita ja tarkoituksenmukaista kirjata. Päätin kiinnittää huomioni vain sellaisiin asioihin, jotka nousivat esiin kyseisellä hetkellä.

*Huomaan että havainnointilomakkeeni on liian laaja. En pysty kohdistamaan katsettani kuin muutamaaan seurattavaan asiaan. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Olin tehnyt havainnoiteja jo jonkin aikaa, kun minulle alkoi hahmottumaan, että halusin havainnoinnin lisäksi myös haastatella päivystäjiä vapaamuotoisesti. Halusin että päivystäjiä ääni kuuluu tutkimuksessa vahvemmin. Päivystäjiä pitäisi pystyä itse kertomaan omia kokemuksiaan, ajatuksiaan ja käsityksiään mitä työssä tapahtuu. En tulisi samaan tutkimuskysymyksiini kaikkia vastauksia vain havainnoimalla. Havainnoinnissa pystyy katsomaan mitä päivystyssalissa tosiasiallisesti tapahtuu,

vaikkakin tutkijan läsnäolo vaikuttaa tutkittavien käytökseen. Haastattelussa päivystäjät voisivat kuitenkin toimia äänenä omalle ammattikunnalleen, vaikka haastateltava aina tulkitsee ympäröivää maailmaa ja valikoi mitä asioita haluaa nostaa esille.

### 4.3 Tutkijan positio

Kannoin aina mukamani isoa vihkoa ja kynää, kun tulin päivystyssaliin tekemään tutkimusta. Pyrin viestimään tällä tavoin, että nyt kerään tutkimukseen aineistoa. Pohdin etukäteen paljon, miten päivystäjät suhtautuvat kirjaamiseen.

Havainnoinnin alussa oli vaikeaa päättää pitäisikö olla ”piilossa” päivystäjiltä vai avoimesti esillä. Tein aluksi lähinnä havainnointia muistiinpanojen kanssa, joten päätin olla fyysisesti hieman etäällä päivystäjistä. Tämä tapahtui salin sivulla tai peräosassa. Tällä tavalla sain paremman kokonaiskäsityksen mitä salissa tapahtuu. Havainnoinnin alkaessa päivystäjät kiinnittivät minuun suuresti huomiota, koska en ”kuulu” päivystyssaliin.

*Yövuoron päivystäjät ihmettelevät aikaista töihin tuloani (06.00), mutta sen jälkeen eivät kiinnitä minuun sen suurempaa huomiota. Aamuvuoro kuitenkin töihin tullessaan huomaa, että istun salissa ja kommentoivat kukin vuorollaan: ”Kummallinen aika (06.30) olla töissä, luulin sua Mariaksi”, ”Ooksää koko yön ollut täällä”, ”Mitä sää siinä teet?”, ”Ooksää nukkunut siinä?” (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)*

*Vaikea sanoa pitäisikö tässä olla näkyvillä vai ei. Tietokoneen taakse on helppo piiloutua, mutta päivystäjät toki tiedostavat, että olen salissa. Haluaisin tarkkailla heitä kuin kärpänen katossa, ilman että läsnäoloni paljastuu. (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)*

*TESE-päivystäjä katsoo minua kohti pöytään, jossa olen. Istun vähän kauempana heistä tietokoneiden takana kirjaamassa. Ehkä hän ihmettelee mitä teen, kun istun salissa ja kirjoitan muistioon asioita. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Huomasin että paikan valinnalla salissa ja näkymiselläni on suuri merkitys siihen, ihmettelevätkö päivystäjät salissa olemistani. Kauempana päivystäjistä istuessani sain paremmin keskittyä havainnointiin ja kirjaamiseen. Kun istuin sen päivystäjän vieressä, jota havainnoin tai TESEN ja vuoromestarin lähellä minuun otettiin helpommin kontaktia ja aloitettiin keskustelu. Mikäli halusin kysellä joltakin työstä tarkemmin, optimaalisia

paikkoja salissa olivat etenkin molempien TESEN läheisyydessä tai eturivissä olevien IVO-pöytien luona.

*Istun jälleen vuoromestarin pöydän vieressä, siellä saan olla rauhassa päivystäjän katseilta. Läsnäoloani ei ihmetellä. Toisaalta täältä en näe mitä päivystäjät ruuduillaan tekevät. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*Siirryn salin takaosasta lähemmäksi päivystäjiä, kahden päivystäjän väliin, haluan kirjata ylös mitä työvaiheita päivystäjä tekee. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Hyvin pikaisesti sain kokemusta siitä, millaista on tehdä etnografista tutkimusta omalla työpaikallaan. Ammattirooli ja tutkijan rooli sekoittuvat ja ne ovat osin ristiriitaiset. En voi piiloutua tai keskittyä tekemään vain tutkimusta. Oli hämmentävää, kun päivystäjät ”keskeyttivät” tutkimuksen teon ja piti tehdä työhön liittyviä tehtäviä. Toisaalta kokemus oli hyväkin, koska silloin kun päivystäjä oli kiireinen, ehdin kirjaamaan ja analysoimaan havainnointia.

*Minulle tulee ensimmäisen kerran kokemus tuplaroolissa toimimisesta, kun ylipäivystäjä tulee kysymään työasiaa, kun seison salissa. En voi piiloutua tai olla vastaamatta havainnoidessani, olen kuitenkin töissä täällä. (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)*

*Päivystäjä tulee keskeyttämään havainnointini ja kertomaan palautetta juuri pidetystä ensiapukurssista. Hänen omaistaan jouduttiin juuri elvyttämään muutama päivä kurssin jälkeen, kehuu että opitut taidot tulivat heti käyttöön. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*Tuplatyö on itse asiassa ihan hyvä. Samalla kun päivystäjä ottaa puhelua, voin havainnoida sekä salia että mitä puhelussa oikeasti tapahtuu. Pystyn myös kirjaamaan muistiinpanoihin merkitemäni keskeneräiset lauseet loppuun. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Olin kuitenkin työpaikalla ja työvaatteissa, joten oli selvää, että päivystäjät tulisivat puhumaan kanssani. Päivystäjät tulivat kysymään minulta usein työasioista. Hoidin kysyjän kanssa työasiat mutta sen jälkeen jatkoin salissa havainnointia.

*Päivystäjä kysyy hänen vieressä istuessani kynän ja muistilehtiön kanssa että ”ootsä joku virallinen valvoja vai”, johon vastaan, että teen tutkimusta päivystäjien työstä ja tulen vähän lähemmäksi, jotta saan kirjattua kaikki ylös mitä työssä konkreettisesti tapahtuu. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*Vaihdoin paikkaa vuoromestarin taakse, kun piti hoitaa yksi työasia välillä. Tulen nyt päivystäjille enemmän näkyväksi. Istun vuoromestarin ja takimmaisena TESEN välissä. Istumiseni siinä ei häiritse heidän runsasta keskusteluansa työtehtäviin*

*liittyen, molempien kanssa olen ollut paljon tekemisissä ja ovat minulle tuttuja. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*On todella herkullista tarkkailla mitä tapahtuu, kuin olisi kärpäsenä katossa. Tulee olo, että olen näkymätön, mutta oikeasti kaikki näkevät minut ja huomaavat kyllä, että olen läsnä. En "kuulu" saliin. Työpisteeni ei sijaitse siellä. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Hieman yllättäviä tilanteita havainnoidessa tuli myös, kun salivahvuudet olivat välillä todella pienet. Päivystäjiä ei saada ylitöihin. Työroolissani asiantuntijana en saa osallistua operatiiviseen toimintaan, vaikka minulla muodollinen pätevyys siihen onkin.

*Vuoromestarilla ei ole ketään laittaa ILMO-pöytään ja kysyy, voisinko minä mennä siihen. En pysty. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

#### 4.4 Tutkimuskysymysten tarkentuminen

Havainnoinnin aikana tutkimuskysymykseni konkretisoituivat ja tarkentuivat. Keskiöön nousi hätäkeskuspäivystäjän työ ja ammatti sekä siihen liitetyt ammattiroolit. Lopulliset tutkimuskysymykset ovat:

*Miten hätäkeskuspäivystäjän työtä ja ammattia voidaan luonnehtia?*

*Mitkä ovat hätäkeskuspäivystäjän ammattiroolit ja miten ne ilmenevät?*

#### 4.5 Hätäkeskuspäivystäjien haastattelut

Havainnointien lisäksi hankin tutkimusaineistoa haastatteluin. Halusin päivystäjien kuvailevan itse omaa työtään ja kertovan käsityksiään päivystäjän arjesta ja rutiineista. Ollessani jo kentällä tein haastattelulomakkeen (LIITE 4). Tarkoituksena oli teemahaastattelun keinoin haastatella päivystäjiä heidän arkisesta työstään ja ammatistaan. Halusin päivystäjiltä vastauksia siihen, millaisia urapolkuja päivystäjillä on hätäkeskustyöhön ja millaisena he kuvailevat omaa työtään. Pyysin heitä kertomaan millaisista asioista heidän tavallinen työpäivänsä muodostuu ja millaisia työtehtäviä työhön liittyy. Kysyin päivystäjiltä myös millaisia taitoja päivystäjän työssä pitää olla ja

mitä ihanteita työhön liittyy. Pyysin heitä kertomaan omin sanoin mitä eroavaisuuksia suomalaisen ja muiden maiden hätäkeskustyön välillä on. Selvitin lisäksi, miten päivystäjät itse määrittelevät eronteon ”meihin päivystäjiin” ja muihin, joita he eivät lue päivystäjiksi. Tiedustelin päivystäjiltä myös onko heillä mahdollisesti turhautumista siitä, kun päivystäjän työtä ei yleisesti tunneta niin paljoa. Lopuksi heillä oli vielä mahdollisuus kertoa näkemyksiään vapaasti.

Ennen haastatteluita korostin jokaiselle erikseen, että kyseessä on täysin vapaaehtoisuuteen perustuva haastattelu, josta voi kieltäytyä missä kohtaa tahansa. Kieltäytyä voisi myös haastattelun aikana tai jälkikäteen. Kaikkiin kysymyksiin ei ollut myöskään pakko vastata, mikäli ei halunnut. Korostin tutkijan asemaani ja hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamista.

Ensimmäinen haastattelu tehtiin toimistotiloissa ja haastatteluvastaukset nauhoitettiin. Tämä osoittautui kuitenkin huonoksi ratkaisuksi. Haastattelutilanne muuttui formaalimmaksi ja vastaukset varautuneemmiksi. Päivystäjillä on aina myös kiire takaisin päivystyssaliin, josta ei voi olla kovin kauaa pois. Toteutin loput haastattelut siksi päivystyssalissa. Täydensin myös ensimmäisen henkilön haastattelua myöhemmin. En ottanut kuitenkaan enää nauhuria käyttöön. Haastateltavat puhuivat salissa ja ilman nauhuria huomattavasti vapaammin ja rentoutuneemmin. Tämä mahdollisti luottamuksellisen keskustelun syntymisen. Päivystäjät eivät ole tottuneita antamaan nauhoitettuja haastatteluja, saati tutkittavana oloon. Haastattelutilan vaihdolla koin saavani autenttisemmat vastaukset enkä tällöin häirinnyt päivystäjien työntekoa liikaa. Päivystäjän työ päivystyssalissa keskeytyy erittäin usein, joten annoin heidän rauhassa pohtia vastauksiaan, vaikka siinä saattoi mennä tovi. Päivystäjät ottivat välillä puheluita vastaan tai kävivät hoitamassa asioita TESEN ja vuoromestarin kanssa. Sain tällöin myös itse aikaa kirjoittaa muistiinpanoja ylös sekä havainnoitua muuta samanaikaista toimintaa salissa. Päivystäjät ovat itse erittäin tottuneita jatkamaan jutustelua siitä mihin jäätiin, vaikka he ottaisivat välillä vastaan hätäpuheluja tai kävisivät hoitamassa muita asioita. Tein jokaisesta haastattelusta kirjalliset muistiinpanot haastattelun aikana. Haastattelut kestivät puolesta tunnista kahteen tuntiin. Tarvittaessa täydensin haastatteluja haastateltavilta myöhemmin.

Valikoin haastateltavat henkilöt salista satunnaisesti. En pystynyt haastattelemaan joka päivä koska haastatteluihin piti varata riittävästi aikaa. Niinä päivinä, kun pystyin haastattelemaan, valikoin haastateltavan sen perusteella kuka oli sinä päivänä töissä. Lähtökohtaisesti yritin saada haastatteluihin päivystäjiä, joilla on keskenään erilaiset taustat ja jotka ovat työskennelleet hätäkeskuksessa erimittaisia aikoja. Samalla toki rajasin osan henkilöstöstä pois, mutta kaikkia ei kuitenkaan olisi ollut mahdollista eikä järkeväkään haastatella. On mahdollista, että tietoisesti tai tiedostamatta tällöin myös tutkijana rajaa tutkittavia mieleisekseen. Pysin estämään tämän tarkastelemalla analyttisesti millaista tietoa tutkimuksessani on jo olemassa, ja millainen tieto täydentäisi kokonaiskuvaa päivystäjän työstä. Halusin ensisijaisesti kuulla hätäkeskuspäivystäjiä, mutta olin kiinnostunut myös esimiesten näkemyksistä hätäkeskuspäivystäjien työstä. Esimiesten vastauksia on kuitenkin suhteessa tästä syystä vähemmän. Mielestäni oli tärkeää haastatella sekä äskettäin hätäkeskustyöhön tulleita että työtä jo kauan tehneitä.

Valikoidessaan henkilöitä tutkija käyttää myös valtaa siinä keitä haastattelee ja keitä jättää haastattelematta. Tutkimukseni pääaineiston keruutapa oli kuitenkin havainnointi ja haastattelut täydensivät tulkintoja, joten en kokenut tätä tutkimusta heikentävänä seikkana. Alun perin suunnittelin haastattelevani vain paria henkilöä täydentääkseni havainnointia. Havainnointijakson aikana tein kuitenkin yhteensä yksitoista pidempää päivystäjän haastattelua. Noin 60–70 päivystäjästä tämä on kuitenkin aika kattava otos. Haastateltavien joukko oli paljon suurempi kuin olin ajatellut. Halusin kuitenkin muodostaa mahdollisimman kokonaisen ja syvällisen käsityksen päivystäjän työstä ja ammatista. Haastateltavien suuri määrä lisäsi aineiston ja sen tulkinnan luotettavuutta, koska yksi yksittäinen haastateltava ei tällöin korostu vastaajissa liikaa. Kokonaiskuvan muodostumisen kannalta on tärkeää, että tulkinnat eivät perustu yksittäisiin tai satunnaisiin poimintoihin aineistosta. Huomasin haastattelujen aikana, että saamani vastaukset alkoivat osittain toistua. Koin tällöin saaneeni riittävästi luotettavaa tietoa päivystäjän työstä eikä suuremmalle haastattelujoukolle ollut enää tarvetta. Kaikki tutkimuksessa esitetyt nimet ovat anonymisoitu. Tein listan (LIITE 5) päivystäjistä, joita



haastattelin. He edustavat eritaustaisia, eri sukupuolia ja eri mittaisesti hätäkeskuksessa työskennelleitä ihmisiä. Nimet on muutettu vastaamaan saman sukupolven nimeä.

Aineistonkeruu oli suunniteltu toteutettavaksi syys-lokakuun 2016 aikana, mutta tämä aikataulu osoittautui mahdottomaksi työtehtävien ja muiden kiireiden vuoksi. Tein tutkimusta kuitenkin omalla ajalla. Päätinkin jatkaa aineistonkeruuta vielä marras-joulukuun. Myös tämä aikataulu osoittautui liian optimistiseksi, ja keräsin siksi vielä kevään 2017 ajan täydentävää aineistoa tutkimukseeni. Lopullinen havainnoinnin, haastatteluiden ja muiden aineistojen keruu-aika muodostui siten 1.9.2016–31.5.2017 väliseksi ajaksi. Aineistoa kerättiin siten lähes vuosi.

Tutkimusaineistoa täydentääkseni keräsin runsaasti Hätäkeskuslaitoksen erilaisia dokumentteja sekä haastattelin Hätäkeskuslaitoksella työskenteleviä ihmisiä. Haastatellut henkilöt ovat hätäkeskustyön asiantuntijoita, esimiehiä sekä johtajia. He esiintyvät tässä tutkimuksessa omalla nimellään. Halusin saada heiltä tietoja, joita ei löytynyt olemassaolevista aineistoista. Kysyin heiltä etenkin millä tavoin hätäkeskustyö on muuttunut lähivuosikymmeninä tähän päivään asti. Tämän lisäksi kysyin Hätäkeskuslaitoksen johtajilta heidän näkemyksiänsä mihin suuntaan hätäkeskustyö on muuttumassa tulevaisuudessa. Haastattelut tehtiin sähköpostitse tai puhelimitse. Huomattavaa on, että tässä tutkimuksessa esille tuotuja asioita hätäkeskustyöstä ja työn muutoksesta ei ole koostettu yhteen aiemmin. Tietojen kerääminen, koostaminen ja tulkitseminen on ollut hyvin työlästä ja aikaa vievää.

## 5 TUTKIMUKSEN ANALYYSI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa vastataan tutkimuskysymyksiin, *miten hätäkeskuspäivystäjän työtä ja ammattia voidaan luonnehtia sekä mitkä ovat hätäkeskuspäivystäjän ammattiroolit ja miten ne ilmenevät*. Tutkimuksen havainnointi- ja haastatteluaineisto on analysoitu laadullisin menetelmin. Aineistoa on luokiteltu, teemoitettu ja tyypitelty. Epäolennainen

sisältö on jätetty aineistosta pois. Esitetyt kuvailut, havainnot ja kuviot perustuvat saatuun tietoaineistoon. Aineistosta on rakennettu kokonaisuuksia, joita tässä osiossa esitellään. Tutkimusongelmiin vastataan näiden kokonaisuuksien avulla.

## 5.1 Päivystäjän arkinen työpäivä

*Päivystyssalissa on kuusi tv:tä. Neljä niistä on päällä. Yksi TESEistä vilkuilee tv:stä aamun uutisia. Kaikilla on päällään virkavaatteet, joko hätäkeskuksen tai poliisin. TESEt istuu luurit päässään, jotta kuulevat radioliikenteen. He puhuvat rauhallisesti ja selkeästi radioon, ja merkitsevät tietoja tietokoneen tehtävälomakkeelle. Puhelin soi tiuhaan IVOilla. Päivystäjät vastaavat niihin nopeasti. "Se oli hyvä aloitus" sanoo päivystäjä toiselle päivystäjälle. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Työpaikka voidaan ymmärtää fyysisenä tai sosiaalisena ympäristönä tai ympäristönä, jossa tehdään toimintaa nimeltä työ. Työ on toimintaa, eli "palkkatyötä", josta saadaan palkkaa elinkustannusten turvaamiseksi. Työtaidot on yleensä opittu koulutuksessa. Työympäristössä tarvitaan sekä fyysistä ympäristöä että kognitiivisia taitoja. Näiden lisäksi työpaikalla tapahtuu myös sosiaalista vuorovaikutusta, joka muodostaa osaltaan työpaikan *työpaikkakulttuurin*. Työpaikan kulttuuriin vaikuttavat johtaminen, eri yksiköiden ja henkilöiden väliset suhteet sekä erilaiset perinteet. Työpaikka on sidoksissa myös muuhun yhteiskuntaan, joka osaltaan muovaa työpaikkakulttuuria. Työ on toimintaa, jonka luonnetta ja päämäärää määritetään työpaikasta käsin, eikä työntekijästä. (Pöysä 2012, 31–33, 66–67.)

*Viikolla on rauhallisempaa, tehtävät menee pääasiassa työpaikalle tai kotiin. Ihmiset ei oo humalassa, kivempi ottaa niitä vastaan. Viikonloppu on ihan sekopäistä, sekavaa. Sun pitää uskoa mitä sä kuulet, vaikka sä epäilet, että onko ihan oikeasti näin. Henkisesti vaikeaa, ihmisillä vaikeaa kotona ja perheessä. Arkiyöt on rauhallisempia. Viikonloput on pahempia kuin arkipäivät. Jouluna oli esimerkiksi tosi myöhään vilkasta, ihan siihen aamukuuteen asti töitä tasaiseen tahtiin. Öisin me kävellään portaissa [porraskampanja]. Lähen käymään ulkona. Mulle on vaikeinta toi kolmen ja aamuviiden välinen aika. Salihenkilöstö on täällä omanaan, täällä on paljon vapaamuotoisempaa. Vähemmän ihmisiä. Se tuntuu vähän niin kuin meidän viikonloputta. Esimerkiksi nyt on peurapaisti odotuksella viikonloppua varten. Me kudotaan, tehdään sudokuita ja katotaan tietoja netistä. (Leena)*

Puhe työasioista voidaan tiivistää neljään luokkaan. Ensimmäisenä on työhön *funktionaalisesti liittyvä puhe*, eli puhe, joka liittyy työtehtävien suorittamiseen, kun pyydetään apua, kysytään neuvoja tai sovitaan työtehtävistä. Toisena puheen muotona on

*työpäivää ritualisoiva puhe*, eli esimerkiksi tauoista keskusteleminen. Kolmantena puheena on työn *kvalifiteetteihin liittyvä puhe*, eli työmäärästä, työn laadusta, arvostuksesta, palkkauksesta tai valvonnasta käytävä puhe. Tällainen kvalifiteetteihin liittyvä puhe liittyy selkeästi työidentiteettiin. Neljäntenä puheena on *työpaikan ihmisiin liittyvä puhe* koskien yksittäisiä henkilöitä tai yhteistoimintaa. (Pöytä 2012, 119–125.)

Päivystäjien käyttävät työssään virka-asua. Osalla päivystäjistä on taustalla vanha poliisivirka, joten he voivat käyttää myös poliisin virka-asua. Omissa vaatteissa ovat lähinnä päivystäjäopiskelijat tai uudet henkilöt, joilla ei vielä ole virka-asua. Operatiivisen henkilöstön erilaisia vuorotyössä käytettäviä päivystysasuja näkyy kuvassa 4.



**Kuva 4.** Päivystäjän virka-asuja. (Lähde: Hätäkeskuslaitos 2018b)

Aamuvuoron alussa päivystäjä käy viemässä eväät taukotilan jääkaappiin. Useat päivystäjät tulevat hyvissä ajoin ennen vuoron alkamista, jotta heillä on aikaa vaihtaa kuulumiset ennen työvuoroa. Kello 07.00 alkavaan aamuvuoroon ollaan usein jo kello 6.30 keittiössä. Osa syö tällöin samalla aamupalaa, osa lukee aamun lehden. Mikäli päivässä on jotain erityistä, vuoromestari voi sanoa siitä jotain jo ennen päivystyssaliin menoa. Kellon lähestyessä seitsemää päivystäjät menevät vuoromestarin vieressä olevalle fläppitaululle katsomaan missä saliroolissa he työskentelevät sen päivän. Salikarttaan on merkitty työroolit, päivystäjien työajat ja tieto siitä onko päivän aikana

koulutusta tai muita tapahtumia. Salikartta voi olla printattuna myös kahviossa, jolloin päivystäjä tietää jo etukäteen mihin pöytään istua. Päivystyspöydät on numeroitu, jotta päivystäjät tietävät mihin pöytään pitää mennä istumaan. Päivystäjä menee hänelle määrättyyn pöytään ja avaa tietokoneet omalta työpisteeltään. Kello 07.00 IVoksi merkitty päivystäjä pitää olla valmiina ottamaan hätäpuheluista vastaan. Hänellä tulee olla lisäksi kaikki hätäpuheluiden käsittelyssä tarvittavat tietojärjestelmät ja rekisterit silloin auki. Pahennusta herättää se, jos päivystäjä tulee myöhässä tai hän ei ole valmiina vuoronvaihdon aikana ottamaan puheluita.

*No ensiks tullaan töihin, noustaan rappuset, pistetään työvaatteet päälle ja juodaan aamukahvit ja kerrotaan juorut. Kello kertoo koska pitää mennä saliin. Sit meen kattoo pöytäkartan, se kertoo mihin meen istumaan [salirooli]. Avaan tietokoneen ja rekisterit. 6.58 kirjaudun tietojärjestelmään ja päästän yövuorolaiset pois. Sitten vastaanotan puheluita. (Pihla)*

*Tuun töihin, katon mitä tehtäviä on päällä, avaan rekisterit ja koneen. Asetun ottamaan tehtäviä vastaan. Sit vaan odotetaan. (Eveliina)*

IVOssa työskentelevän päivystäjän tärkein tehtävä on olla työpisteellään valmiina ottamaan hätäpuheluista vastaan. Hän ei voi siksi juurikaan poistua työpisteeltään. Usein päivystäjillä on kuulokkeet päässä tai valmiina pöydällä. Kymmenen sekunnin aikana päivystäjän pitää vastata hätäpuheluun tai puhelu siirtyy automaattisesti seuraavalle vapaalle päivystäjälle. Jos päivystäjä lähtee kauemmaksi aikaa jonnekin, hänen tulee merkitä tietojärjestelmään olevansa pois hätäpuhelujonosta. Tarvittaessa työpisteelle pitää tulla takaisin, jos tulee jono- tai ruuhkatilanne.

Hätäpuhulut ohjautuvat sille päivystäjälle, joka on ollut pisimpään vapaana. Ainoastaan ruotsinkieliset puhelut ohjataan ensisijaisesti kaksikielisille päivystäjille riippumatta siitä kauanko kyseiset päivystäjät ovat olleet vapaina. Salin etuosassa olevalle seinälle on heijastettu tiedot siitä ketkä päivystäjistä ovat vapaana ja kauanko he ovat olleet vapaina, ketkä päivystäjistä puhuvat puhelua ja ketkä ovat kirjautuneet pois hätäpuhelujonosta. Päivystäjät näkevät myös kuinka monta hätäpuhelua on jonossa. Hätäpuheluihin vastataan yksi kerrallaan, ja päivystäjät pyrkivät ruuhkatilanteissa vastaamaan mahdollisimman nopeasti jonossa oleviin puheluihin.

*Otan vastaan puheluita, kuuntelen ihmisiä, annan ohjeita ja hälytän apua. Pyrin siihen, että molemmat on tyytyväisiä puhelun päättyessä. (Anssi)*

Työpisteellään päivystäjät tekevät muutakin kuin pelkästään odottavat seuraavaa hätäpuhelua. Työsähköpostiakin luetaan, mutta suurin osa toiminnoista on muuta kuin varsinaisesti työhön liittyvää. Työvuoron aikana kudotaan villasukkia, käytetään sosiaalista mediaan, katsotaan TV:tä, käytetään omaa kännykkää, opiskellaan ja jutellaan työkavereiden kanssa. Välillä yhdessä tehdään ruokaa tai ruokaa tilataan muualta. Päivystäjän työvuoro on pitkä, ja päivystäjän työ on valmiudessa olemista.

*Kysyn päivystäjältä, miten hän kuvailisi päivystäjän työtä. Hän huokaa syvään. Tätä on kysytty usein. Aika utopistista, Jenny sanoo. Vaihtelevaa, koskaan ei tiedä mitä tapahtuu. Iso osa työstä on rutiinia, sellaisia perusasioita mutta samalla mukana on yllätyselementtejä. Sellainen "Twilight-elementti", eli kun esittää kysymyksiä niin saa vastaukseksi ihan outoja juttuja. Siis sellainen tietty "hulluuselementti" liittyy tähän työhön. Me ollaan tekemisissä yhteiskunnan eri tasojen kanssa, erilaisten kuplien kanssa. Kuplat on piirejä, joissa jokin on arkipäivää, ja itselle se maailma on ihan outoa, hepreaa. Työ on yllätyksellistä, mutta sitten ei ole kuitenkaan ole, siihen liittyy tietty paradoksaalisuus. Oon ollut kymmenen vuotta täällä ja melkein joka viikko tulee keikka, jota ei oo koskaan ennen ollut. Työ on asioiden pallottelua. Pallotellaan tietoa, yksiköitä, ihmisiä. Yritetään ymmärtää, jotta voidaan välittää tieto eteenpäin. Se on kuin palapeliä, josta pitää muodostaa kokonaisuus. Normaali päivä on aika staattista, istun työpisteen edessä, tai ainakin siltä se ulkopuolisilta näyttää. Se on kuitenkin asioiden pallottelua tuhanteen suuntaan. Paljon klikkauksia. Pitää olla valppaana. IVOssa puhelin soi erilaiseen tahtiin. Siihen pitää vastata, esittää kysymyksiä, pohtia ja arvioida tilannetta, silmäillä näyttöjä. Joskus on vähän aikaa olla netissä tai puhua työkaverin kanssa, kun ei ole puheluita. (Jenny)*

Päivystäjät tekevät pääsääntöisesti 12 tunnin työvuoroja, mutta lyhyempiäkin vuoroja on. Pääasiassa päivystäjät ovat oman vuoronsa kanssa, jolloin puhutaan niin kutsutusta runkovuorosta. Hätäpuhelut ja siten työvoiman tarve eivät kuitenkaan jakaudu tasaisesti, siksi päivystäjät tekevät myös niin kutsuttuja painopistevuoroja, jolloin heillä voi olla mikä tahansa epäsäännöllinen työaika. Yleensä painopistevuorot ajoittuvat iltaan, alkuyöhön ja viikonloppuun, jolloin on enemmän hätäpuheluita. Painopistevuorot on kohdistettu sen mukaan, milloin on todennäköisesti eniten puheluita. Aiempien vuosien todellisia hätäpuhelutilastoja käytetään apuna työvuorojen suunnittelussa. Tämän vuoksi päivystäjiä voi tulla töihin epäsäännöllisesti tunnin välein, varsinkin viikonloppuisin ilta- ja yöaikaan.

Työssä käyvän vuorokausi jakautuu työaikaan ja vapaa-aikaan. Työpäivän aikana vapaa-aikaa ovat tauot ja työajan ulkopuolella esimerkiksi illat tai viikonloput sekä loma-ajat. Eläkkeelle jäänti on siirtymistä työajasta täysin vapaa-aikaan. (Pöysä 2012, 67.) Erilaisia katkoksia työhön tuovat vuorottelu-, opinto- tai perhevapaat. Päivystäjälle päivä-, viikonloppu- ja yövuorot tuovat työhön hieman erilaisen syklin. Koulutukset tapahtuvat pääsääntöisesti virka-aikana. Arkisin myös hallinnon henkilöstö on paikalla. Juhlapyhät ovat usein vilkkaita. Viikonloppuyöt ovat arkipäiviä kiireisempiä.

Toimijoille itselleen *arkiset rituaalit* ovat yleensä itsestäänselvyyksiä. Työnteossa on paljon rituaaleja, kuten työrutiinit, mutta yleensä työpäivän arjen tärkeimmäksi rutiiniksi muodostuu *tauot*, joihin liittyy paljon vuorovaikutusta, yhteistä neuvottelua ja puhetta. Rituaaleilla ilmaistaan arjen yhteisyyttä, muun muassa tauoin, juomalla kahvia tai syömällä yhdessä. (Pöysä 2012, 83, 110.) Päivystäjän työvuoroa rytmittää tauot, jotka jaetaan taukolappu-järjestelmän avulla. Kädestä toiselle kiertävät fyysiset taukolaput varmistavat, että kaikki eivät lähde samaan aikaan tauolle ja jokainen saa vuorollaan hengähtää. Vaihtelua päivään tuovat mahdolliset koulutukset, opiskelijat, vierailijat tai liikuntavapaat.

*Aamuvuorot on kiireisempiä, ja viikonloppuyöt. Arkea rytmittää liikuntavapaat ja koulutukset, joita ei ole muina vuorokaudenaikoina. Meillä on sunnuntaisin kokkauspäivä, yksi tekee keittiössä ruokaa. Nyt on vissiin joku aamupalavillityskin, tehdään puuroa kaikille. Yöjumpsaa myös yritetään saada aikaan. Yövuoroissa jutellaan paljon [keskenämme]. Täällä on niin samanhenkistä porukkaa, juttua riittää. (Eveliina)*

*Arkipäivänä vastataan puhelimeen, hälytetään, ohjeistetaan jos ei tarvetta avulle. Sen lisäksi TESEN auttaminen tai koulutukset. Voi omaehtoisesti opiskella esimerkiksi ohjeita. Arkityöt on hiljaisinta aikaa. Arkisin on keskikiireistä. Ensihoitotehtäviä on päivällä paljon. Viikonloppuisin käytävillä on hiljaista, hallinto on pois. Viikonloppuöisin on erilaisia tappeluita ja järjestyshäiriöitä. Poliisitehtäviä on paljon. (Terhi)*

Työssä on ajallinen *rytmi*. Työpäivän aikana lyhin aikajakso on *työrupeama*, eli kahden tauon välinen aika. Toki työpäivän rytmiin vaikuttaa kyseinen viikonpäivä, kuukausi tai vuosi. (Pöysä 2012, 67.) Päivystäjän päivää rytmittää kello ja tauot.

*Päivää rytmittää varsinkin aamuvuoroissa tauot ja ylipäätään ruoka, se mitä vatsa sanoo. Yövuoroissa työvuoroa rytmittää enemmän kello. (Jenny)*

*Päivävuorossa puheluita on koko ajan, tasaiseen tahtiin. Arkiöisin puheluiden määrä on pienempi etenkin aamuyön tunteina. Perjantai ja lauantain alkuyöt on vilkkaita, paljon puheluita. Iso puhelumäärä heijastuu vuoroon. Ei esimerkiksi ehdi neulomaan. (...) Aamuvuoroa rytmittää tauot, TESEEn meno, liikkumaan meno ja koulutus, jotka kaikki ovat mukavia ja toivottavia asioita. Yövuorossa tapahtuu joskus jänniä keikkoja, esimerkiksi TESEllä on [poliisin suorittama] takaa-ajo, jota hätäkeskus avustaa. Ja nää puhelut rikkoo päivän rytmin. Viikonloppuisin sunnuntaina joskus joku tekee ruokaa. Tänään kahdella päivystäjällä on nimipäivät, ja he leipovat keittiössä joulutorttuja ja glögiä kaikille. (Sofia)*

*Yö on vähän rauhallisempaa, ja ollaan pienellä porukalla. Istutaan myös tiiviimmin lähellä toisiamme. Yöllä on myös humalaisten puheluita, väkivaltapuheluita ja häkehen kuulumattomia puheluita. Taukojumppaa. Viikonloppuyöt on vilkkaita, ihmiset on juhlimassa. Päivällä on yleensä hiljaista. Tilataan pizzaa, kokkaillaan ja tehdään leipomuksia. Ne näköjään liittyy herkutteluun ja syömiseen. Mut se on myös työhyvinvointia. Silleen kuuluu tehdä. (Pihla)*

*Aamuisin on paljon peurakolareita. Arkiyössä vähän väkeä ja vähän tehtäviä. [Kello] 24 jälkeen hiljenee. Joskus öisin kokkaillaan. Viikonloppuöisin on paljon tappeluita, kaatumisia, kerran vuodessa juhlimaan meneviä amatöörejä, joille sattuu ja tapahtuu. Pikkujoulukausi alkaa kohta. Viikonloppuisin päivässä on väkeä vähemmän, voi olla kiireistäkin. (Rami)*

Päivystäjän työhön kuuluu oleellisesti vuorovaikutus niin kansalaisten, työntekijöiden kuin viranomaisien kanssa. Päivystäjien keskinäinen vuorovaikutus on todella sulavaa, eikä siinä tarvita aina edes sanoja tai katsekontaktia. Päivystäjät kuulevat toisiaan helposti, vaikka olisivat päivystyssalissa kaukana toisistaan. Päivystäjän harjaantunut kuulo kehittyy työkokemuksen myötä. Varsinkin tiettyihin nopeaa toimintaa vaativiin sanoihin reagoidaan välittömästi.

*USAn vaalit puhuttavat niin salissa, käytävillä kuin kahvihuoneessakin. Trump on juuri valittu presidentiksi. Yksi päivystäjä toteaa, että Kanadan maahanmuuttoviraston sivut ovat kaatuneet. Kaksi päivystäjää mumisee hiljaa, 'mmm'. TV:stä on muista päivistä poiketen laitettu äänet päälle, ja päivystäjät keskustelevat joka puolella salia vaaleista. Päivystäjät kommunikoivat keskenään jopa huomaamattomasti. He puhuvat aika hiljaa, mutta viereisten pöytien päivystäjät kuulevat puheen hyvin. Ääntä ei tarvitse korottaa, päivystäjät eivät nosta edes katsettaan ruuduiltaan, kun kommentoivat toisilleen. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*“Jatkotiedote” sana aiheuttaa automaattisen vuoromestarin nopean reagoinnin. Vuoromestari vaihtaa paikkaa lähemmäs tietokonetta, ja tarkistaa päivystäjän tekemän työn. Hän hyväksyy sen nyökkäämällä, ja jatkotiedote [pelastustoimen johtoisesta tehtävästä medialle] voidaan antaa. Vuorovaikutus käy todella*

*jouhevasti ja hyvin vähäpuheisesti. Kommunikointi tapahtuu lähinnä avainsanan sanomalla ja ilmeillä. Sanoja ei vaihdeta.* (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)

Päivystyssalissa kuulee puhuttavan soittajille suomea, englantia ja ruotsia. Ruotsia puhuvat myös kaksikieliset päivystäjät keskenään. Ruotsin kielen käyttö ei ole salissa harvinaisuus, lähes kolmasosa käyttää aktiivisesti työssään ruotsia ja vielä suurempi osa ymmärtää sitä sujuvasti. Tarvittaessa päivystäjät voivat käyttää vieraskielisissä hätäpuheluissa myös tulkkipalvelua, mutta yleensä asiat tulevat ymmärretyksi riittävästi ilmankin. Avun hälyttämiseen riittää minimissään tieto tapahtumapaikan osoitteesta ja mikä viranomainen hälytetään.

*Ruotsinkieliset päivystäjät puhuvat keskenään ruotsia.* (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)

Kielimuurin lisäksi on kulttuurisia eroavaisuuksia, miten avuntarve ilmaistaan hätäpuheluissa, kuka puhetta tuo esille, mitä asioita viranomaisille korostetaan ja mitä jätetään sanomatta. Päivystäjällä tulee olla kyky saada selville hätäpuheluista se mitä sanotaan, mutta myös se mitä ei sanota. Soittajat eivät aina pysty, osaa tai halua puhua tarkemmin siitä mitä on tapahtunut.

*Kansalaiset on tietämättömiä. Ne alottaa että "Mä en nyt tiedä kuuluuko tää teille mutta..." Niillä ei oo kunnioitusta, ennen soittoa 000:aan pelättiin. Sinne soitettiin vaan, kun oli kova hätä. Kynnys soittaa on madaltunut. Esimerkiksi tänään joku soitti siitä, että hississä on roskapussi. Niin? (Leena)*

Työvuoron aikana on tavallista, että päivystäjät keskustelevat keskenään myös hätäpuheluista. Vaitiolovelvollisuuden vuoksi tehtävistä ei voi puhua ulkopuolisille. Työn vaatimuksia ja luonnetta ei useinkaan voi ymmärtää sellainen henkilö, joka ei ole ottanut vastaan hätäpuheluja.

*Toinen päivystäjä kertoo käsittelemästään hätäpuhelistu toiselle päivystäjälle.* (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)

Päivystäjien välinen huumori kuuluu olennaisesti päivystäjän arkeen. Työssä vitsaillaan ennen kaikkea työkavereille. Huumori on osa yhteisöllisyyden jakamista, mutta myös työpaineiden purkamista.

*Meillä oli yks synnytys kerran. Oli kova pakkasyö. Se soittaja sanoi, että meille syntyy tänään vauva. Sit se sanoi hetken päästä, että nyt meille syntyi vauva. Sit me oltiin, että okei, just, hengittääkö se. Joo kyl se hengittää, kaikki on hyvin. Sit sanoin, että onneks olkoon. Ambulanssilääkäri soitti jälkikäteen ja sanoi että hänestä tuli aivan*



*teidän kaltainen. Ja me kysyttiin, että millainen, kaunis vai? Ja se sanoi joo. Kaikki alkoi nauramaan.* (Leena)

*Viranomaisen huikkaa radiolla jotain TESElle. Päivystäjä kommentoi viranomaisten sanomiseen omalla humoristisella kommentillaan tangentin painamisen välissä. Puhe ei kuulu viranomaiselle, mutta kuuluu saliin muille päivystäjille. Muut päivystäjät hymähtelevät tälle.* (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)

Päivystyssalissa on jatkuvasti kova meteli. Kiinnitän tutkimuksen aikana toistuvasti huomiota siihen kuinka kova ääni salissa on. Havainto on merkittävä, koska se toistui kaikissa havainnoinneissa. Meteli aiheutuu ensisijaisesti päivystäjien puheesta ja joidenkin päivystäjien kovasta äänenkäytöstä. Metelissä työskentely voimistaa muidenkin päivystäjien äänenkäyttöä, ja päivystäjillä on vaikeuksia kuulla hätäpuhelun soittajaa. Taustalla oleva melu myös kuuluu hätäpuhelun soittajalle. Päivystäjät toivat esille, että metelissä työskentely aiheuttaa heille melurasitusta ja vaikeuksia keskittyä. Luonteeltaan usein vakava hätäpuhelu voidaan kokea asiakkaan näkökulmasta ikävänä, mikäli taustalla nauretaan kovaäänisesti tai muiden päivystäjien tai hätäpuheluiden ääniä kuuluu taustalta.

*Salissa äänitaso nousee kello 06.57, kuuluu kovaäänistä nauramista ja päivystäjien välistä keskustelua. Samaan aikaan osa päivystäjistä puhuu hätäpuheluita.* (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)

*Salissa on tänään paljon hälinää, päivystäjät puhuvat paitsi toistensa kanssa myös hätäpuheluita. Puhe on sekamelskaa, johon sekoittuu asiointi hätäpuhelun soittajien kanssa, juttelu työkavereiden kanssa ja salissa vierailevat toimihenkilöt, jotka juttelevat päivystäjien tai esimiesten kesken.* (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)

*Huomiota kiinnittää päivystäjän nouseva ääni ilmoittajalle. Myös toiselle päivystäjälle tulee puhelu ja hän nostaa ääntä vielä kovemmaksi.* (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)

Päivystäjän työvuoro loppuu yleensä 12 tunnin kuluttua. Klo 19 työvuoronsa lopussa päivystäjä sulkee tietokoneet samalla kun yövuoro käynnistää koneitaan yövuoroa varten. Päivystäjä käy viemässä kuulokkeensa ja muut henkilökohtaiset tavaransa takaisin kaappiin ja käy vaihtamassa työasun omiin vaatteisiin.

## 5.2 Ihannepäivystäjä

*Ihannepäivystäjä tulee ajoissa, pitää omat puolensa, tekee mitä vaaditaan. Yrittää kehittää itseään, uskaltaa kysyä, tekee työnsä. Työyhteisössä hän on sosiaalinen. Hän on hyvä palvelija asiakkaille, vaikka ne on välillä puupäitä. (Leena)*

Päivystäjän tärkeimmät ominaisuudet ovat hätäkeskuslaitoksen koulutussuunnittelija Virpi Meren (2019) mukaan loogisuus, hyvät vuorovaikutustaidot, kyky toimia vaihtelevissa tilanteissa ja tietotekniset valmiudet omaksua uusia asioita. Ei-toivottu ominaisuus on liiallinen myötäeläminen auttamistilanteessa, joka voi uuvuttaa rankkojen keikkojen jälkeen. Motivaation puute ei ole myöskään toivottavaa. Tämä tosin voi näkyä vasta vähän myöhemmin työuran aikana. (Meri 2019.)

Kysyin päivästäjältä heidän käsityksiänsä ihannepäivystäjästä. Halusin saada esiin ihanteita, joita hätäkeskuspäivystäjän ammattikuvaan liittyy. Tämä tuo näkyville myös normit, eli mitkä asiat ovat päivästäjälle sallittua ja mitkä eivät.

*Ihannepäivystäjä kykenee tekemään monta asiaa samaan aikaan, eli pystyy kuuntelemaan, kirjoittamaan, lukemaan ja puhumaan samanaikaisesti. Se on sellainen taito mitä kaikilla ei ole eikä edes välttämättä kaikille tule. Toki työvuosien aikana harjaantuu mutta kaikilla sitä kykyä ei ole eikä sitä taitoa pysty luomaan kokonaan, ellei sellaista ole yhtään. Hyvät vuorovaikutustaidot vaaditaan ja hyvää paineensietokykyä ja sellaista omien hermojen hallintaa, ettei provosoidu itse vaikeista tilanteista tai vaikeista soittajista. (Elina)*

*Ihannepäivystäjät puhuu rauhallisesti. Vastakohtana on päivästäjät, jotka puhuu kovaa. He hengästyvät ja kiihtyvät ihan fyysisesti. Eli ei saa kiihtyä itse. Ei saa niin kutsutusti hypätä poliisiauton kyytiin. (...) Ihannepäivystäjä on ammattitaitoinen. Seuraa mitä alalla tapahtuu, esimerkiksi muutoksia ja alan lehtiä. (Miika)*

Ihannepäivystäjän kuvaukseen sisältyy *normi* siitä, millainen hyvän päivästäjän tulee olla. Päivystäjältä odotetaan ja toivotaan normien mukaista toimintaa. Normeilla tarkoitetaan (Horne 2001, 3–5, 19–21) sosiaalisia ohjeistuksia ja toimintamalleja, jotka säätelevät ihmisten käyttäytymistä. Normit sisäistetään ja ne muuntuvat sosiaalisiksi odotuksiksi, jotka ohjaavat normatiivisesti yksilön toimintaa. Yhteisön sisällä normeja valvotaan ja vahvistetaan. Riippuen käytöksestä, toiminta joko hyväksytään ja siitä voidaan palkita tai sitä paheksutaan ja rangaistaan.

*Työssä on paljon harmaata aluetta, paljon nyansseja. Ei voi olla it's my way or highway- tyyppinen ihminen. Pitää poimia asioita ja kuunnella myös rivien välistä.*

*Ihannepäivystäjä on myös ihmisenä avoin, ei niin vakava, osaa ottaa asioita huumorilla. (Jenny)*

*Kai se on pakko sanoa, että ohjeitakin pitää noudattaa. Mut jos katsoo pelkästään ohjeita, et saa päätöstä aikaan. Kielitaitoa pitäisi olla, ruotsin lisäksi myös englantia pitäisi osata, varsinkin esimiesten, etteivät kääntyisi aina päivystäjien puoleen. (Teresa)*

Kuvioon 10 on koottu millaisena päivystäjät näkevät ihannepäivystäjän.

### Ihannepäivystäjä

<b>Yleiset</b>	<b>Kyvyt, taidot</b>
Muodollinen koulutus	Kykenee tekemään päätöksiä
Vuorovaikutustaitoinen	Ongelmanratkaisukykyinen
Asiakaspalvelutaitoinen	Hallitsee kokonaisuuksia
Kielitaitoinen	Sietää stressiä
Pitää yllä omaa osaamista	Muuntautumiskykyinen
Motivoitunut	Yhteistyökykyinen
Noudattaa ohjeita	Kykenee tiimityöhön
Tasainen laatu työssä	Kykenee loogiseen päättelyyn
Elämäkokemusta	Pystyy soveltamaan
Hyvä yleissivistys	Hahmottaa kokonaisuuksia
<b>Ominaisuudet</b>	<b>Ei-toivotut ominaisuudet</b>
Joustava	Äkkipikainen
Kärsivällinen	Negatiivinen
Rauhallinen	Tyly
Empaattinen	Hermostuva
Asiallinen	Panikoiva
Jämäkkä	Pelkäävä
Nopea	Herkkänahkainen
Tarkka	Kapeakatseinen
Huumorintajuinen	Hidas, flegmaattinen
Pitkäjänteinen	Liika kiltteys, miellyttämisen halu
Ei ota asioita henkilökohtaisesti	Ei päivitä omaa osaamista

**Kuvio 10.** Hätäkeskuspäivystäjien näkemys ihannepäivystäjästä.

Päivystäjät korostivat paljon sellaisia asioita, joita ei tuoda esille hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen opetussuunnitelmassa, toimenkuvassa,

työpaikkailmoituksissa tai kehityskeskusteluissa. Päivystäjältä toivottuihin kykyihin, ominaisuuksiin ja taitoihin tulisi kiinnittää huomiota niin koulutukseen hakeutumisessa kuin sisäisissä koulutuksissa.

Ihannepäivystäjä on päivystäjien mukaan ammattitaitoinen ja hallitsee substanssiosaamisen lisäksi vuorovaikutuksen ja on aktiivisesti mukana työyhteisössään.

*Ihannepäivystäjä on jämäkkä ja ottaa puhelun haltuun. Muut ottaa parissa minuutissa keikan, mulla menee 5 minuuttia. (Pihla)*

*Lyhyellä pinnalla saat tuhottua koko homman [häätäpuhelun vuorovaikutuksen]. (Eveliina)*

*Yksi opiskelija ei päässyt näyttökokeesta läpi, kun ei pystynyt kirjoittamaan samaan aikaan kun käsitteli puhelua. Hän ei valmistunut. (Sofia)*

*Ihannepäivystäjä suoriutuu tehtävistä hyvin. Tekee työnsä niin että ottaa muut huomioon. Hän on ammattitaitoinen: tieto, taito ja asenne on kunnossa. (Rami)*

Ihannepäivystäjän pitää olla tehokas ja ammattitaitoinen sekä hallita salin monia eri rooleja. Näiden lisäksi ihannepäivystäjä on arvostettu omassa työyhteisössään. Päivystäjien esille tuomat toivottavat ominaisuudet eivät kuitenkaan vielä tarkoita sitä, että he olisivat itse ihannepäivystäjiä, saati toimisivat näiden ihanteiden mukaisesti. Ihannepäivystäjä voi olla mielikuva ideaalista tai henkilöitynyt tiettyihin esimerkillisenä pidettyihin päivystäjiin. Päivystäjien esille tuomista ominaisuuksista saa kuitenkin käsityksen millaisia piirteitä erityisesti päivystäjät arvottavat.

*Pitää pystyä tekemään montaa asiaa yhtä aikaa. Pitää pystyä kuuntelemaan aktiivisesti sitä soittajaa, itse puhumaan, lukemaan ja kirjoittamaan. Että sillä tavalla siinä pitää tehdä monta samanaikaista toimintoa. Ja se on aika nopeatempoista työtä, pitää pystyä nopeasti tekemään niitä päätöksiä, ei voi kauhean kauaa miettiä, että mitä tämän asian kanssa tekisi. Ja ne vuorovaikutustaidot korostuu nimenomaan sen takia, kun sä et näe sitä ihmistä ollenkaan. Sulla jää se elementti kokonaan siitä vuorovaikutuksesta pois. Että ei näe ja ainoastaan pystyt äänellä, äänensävyllä ja kysymyksillä viestimään sen asiakkaan kanssa. (Elina)*

Päivystäjällä voi olla sisäisiä ristiriitoja ihanteiden ja käytännön toiminnan välillä. Ihanteiden jatkuva tavoittelu tai ihanteista jatkuvasti tinkiminen voi olla päivystäjälle

raskasta. Esimerkiksi tilanteessa, jossa päivystäjä joutuu yhtenänsä joustamaan hänelle tärkeistä päivystäjän hyveistä jokapäiväisessä päivystäjän työssä.

*Hyvä päivystäjä on sellainen, joka sietää hyvin painetta ja hallitsee itsensä ja omat hermonsensa että pysyy rauhallisena tilanteessa kuin tilanteessa. Hän pystyy tekemään monta asiaa yhtä aikaa. Pystyy kuuntelemaan sitä soittajaa ja usein sieltä saa paljon tietoa sieltä tapahtumapaikalta, jos vaan pystyy kuuntelemaan aktiivisesti mitä se soittaja kertoo. Tai mitä sieltä taustalta kuuluu. Helposti mennään vaan siihen, että heitetään itse niitä kysymyksiä kauheella tykityksellä ja vauhdilla mut pitäisi odottaa, että se ilmoittaja pystyy puhumaan ainakin siinä puhelun alussa mikä siellä on tilanne. Mutta ei välttämättä edes kuunnella yhtään sitä soittajaa. Hyvä päivystäjä on nöyrä. Tässä ammatissa ei tuu ikinä valmiiksi eikä tuu sellaista tilannetta, että nyt mä osaan ja tiedän kaiken. Tai jos tulee, niin se ei välttämättä ole eduksi. Koko ajan oppii uutta ja asiat menee eteenpäin ja muuttuu. Se on sellanen tän työn suolakin, pysyy mielenkiinto yllä. (Elina)*

Kukaan päivystäjistä ei tuonut esille ihannepäivystäjän habitusta, rotua, etnisyyttä tai muita ulkoisia seikkoja. Hätäkeskustyötä tekevät ovat kuitenkin pääasiassa kantasuomalaisia valkoihoisia naisia ja miehiä. On olemassa toistaiseksi vain yksittäisiä esimerkkejä siitä, että päivystäjänä voi toimia eri kulttuurista tai etnisestä ryhmästä tuleva tai liikunta- tai muulla tavoin rajoitteinen henkilö. Uusien hätäkeskuspäivystäjien ja hätäkeskusalalle tulevien poliisien myötä käsitys päivystäjästä toivottavasti monimuotoistuu. Toistaiseksi ei ole yrityksiä saada taustaltaan entistä heterogeenisempiä opiskelijoita ja työntekijöitä hätäkeskustyöhön. Päivystäjän työn kova ydin on päivystäjän osaaminen ja ammatinhallinta, ja työhön sopii hyvin erilaisella taustalla tulevat henkilöt.

### 5.3 Kuka on päivystäjä?

*Päivystäjän virassa olevat on päivystäjiä. Salissa IVO on selkeästi päivystäjä, TESE myös (pienen pohdinnan jälkeen). (Pohdintaa) Onko vuoromestari päivystäjä? Ei ole. Ei vaikka olisi päivystäjätaustainen tai muuten pätevä. Päivystäjäksi luokitellaan ihminen, joka hoitaa puheluita. TESE ei ota puheluita mutta hoitaa niitä samoja tehtäviä. Esimiehet on jotenkin erikseen, ne on se ohjaava taho ja valvova silmä. Asiantuntijat ei oo päivystäjiä, vaikka säkin olet päivystäjä [koulutukselta]. Mutta sä oot vaan paperilla päivystäjä. Sihteerit eikä muutkaan oo päivystäjiä. Vuoromestarit on jotain vähän enemmän, vähän niin kuin yläpuolella päivystäjää. Tähän liittyy myös arvostus. Se ei oo hyvä eikä huono asia, ettei oo päivystäjä. Mutta se on kirjavaa, ei niin tarkkaa. Vuoromestarit on ehkä jotenkin harmaalla alueella, ne ei oikein ole päivystäjiä. ILMO tehtävä ei ole päivystäjän työtä, mutta ehkä se titteli ajaa yli,*

*kyllähän siellä päivystäjiä yleensä on. Kesällä siinä on opiskelijoita, ne ei oo päivystäjiä. (Jenny)*

Päivystäjät määrittelevät eronteon meihin ja muihin työrooliensa kautta. Päivystäjien mukaan *päivystäjä* on IVOn roolissa työskentelevä henkilö. Tästä heillä on täysin yhdenmukaiset käsitykset. Päivystäjällä on oikeus ottaa vastaan hätäpuheluita ja hän pystyy toimimaan työssään IVOn tehtävissä. Eroavaisuudet tulevat siitä, kuinka lähellä tätä päivystäjän työn ”ydintä” ollaan muissa työrooleissa.

Kysymystä siitä kuka on päivystäjä, päivystäjät kummeksuvat. Keskustelu aloitettiin yleensä poissulkevalla pohdinnalla siitä kuka ainakaan ei ole päivystäjä. Tämän jälkeen heille alkoi itselleenkin hahmottua tarkemmin kuka itse asiassa on päivystäjä. Päivystäjät eivät olleet selkeästi pohtineet asiaa ollenkaan. Asiaa pidettiin jonkinlaisena ”luonnollisena” tilana. Päivystäjien käsitykset päivystäjästä käytännössä tarkoittivat IVOa.

TESEssä työskentelevä henkilö mielletään pääsääntöisesti myös päivystäjäksi, koska hän auttaa operatiivisten tehtävien suorittamisessa IVOa. Suurin osa päivystäjistä myös työskentelee jommassakummassa tai molemmissa TESEN tehtävissä, joten tämä työtehtävä on heille tuttu.

*Päivystäjä on se, joka ottaa hätäpuheluita, eli IVO. TESE ei ole. (Sofia)*

*Päivystäjä on IVO, se kuuluu sille. Toki me ollaan kaikki päivystäjiä, mutta se rooli vaan vaihtuu. TESE hieman pohdituttaa. Vuoromestari ei ole päivystäjä, koska se seuraa operatiivista työskentelyä. Ei ne [vuoromestarit] oo päivystäjiä, vaikka ne on TESEssä tai IVOssa. ILMO on. Jos oot vaan TESEssä niin sulta puuttuu jotain. Vain TESEssä oleva työskentelevä henkilö on poliisi ketä auttaa meitä. (Eveliina)*

*Päivystäjä on sellainen, joka on koulutettu ja on häkessä töissä. IVO ja TESE on. ILMO epävarmempi, ainakaan jos ei tee muuta kuin sitä. Alalle opiskelevat ovat myös [päivystäjiä]. ILMO kesäsijainen [opiskelija] ei ole päivystäjä. (Terhi)*

Osa päivystäjistä tulkitsee ILMOssa työskentelevän henkilön myös päivystäjäksi, osa ei. Käsityksen muodostumiseen vaikuttaa se onko ILMOssa työskentelevä henkilö tässä työtehtävässä pysyvästi vai ei. Mikäli henkilö on pysyvästi töissä ilmoitinlaitetestaajana, häntä ei nähdä päivystäjänä. Mikäli henkilö on ilmoitinlaitetestaajana satunnaisesti ja sen

lisäksi työskentelee IVO-roolissa, hänen katsotaan olevan päivystäjä. Opiskelijoiden ei ajatella olevan päivystäjiä, vaikka he työskentelisivät pidempäänkin ILMO-tehtävissä.

Päivystäjien mukaan vuoromestarit eivät ole päivystäjiä, kun taas vuoromestareiden näkemykset asiasta vaihtelivat. Vuoromestari työskentelee pääsääntöisesti salissa vuoromestarina, ja hänelle tulee harvemmin sellaisia työvuoroja, kun hän työskentelee TESEssä, IVOssa tai ILMOssa. Tämän etäännyttämisen päivystäjän ydintyöstä eli IVOsta häntä ei tulkita päivystäjäksi. Vastaukset olivat kuitenkin keskenään hieman ristiriitaisia. Hallinnon tai esikunnan työntekijät eivät selkeästi ole päivystäjiä, vaikka heillä olisi päivystäjän työhön muodollinen koulutus.

*Päivystäjiä on kaikki, jotka työskentelee päivystyssalissa, päivystäjän tehtävissä. En koe, että olen päivystäjä, en tee pääsääntöisesti päivystäjän tehtävää. Ylipäivystäjä taas on päivystäjä, kun se on päivystäjän roolissa pääsääntöisesti. Päivystäjä on IVO:n roolissa toimiva, TESE ja ILMOkin jos he työskentelee myös muissa rooleissa. IVOssa työskentely on ratkaisevaa. Poliisi-TESE ei ole päätoimisesti päivystystehtävissä. Kykenee, mutta ei toimi päätoimisesti. Päivystäjäksi luokitellisin [salin] rooleissa toimimisen mukaan. (Elina)*

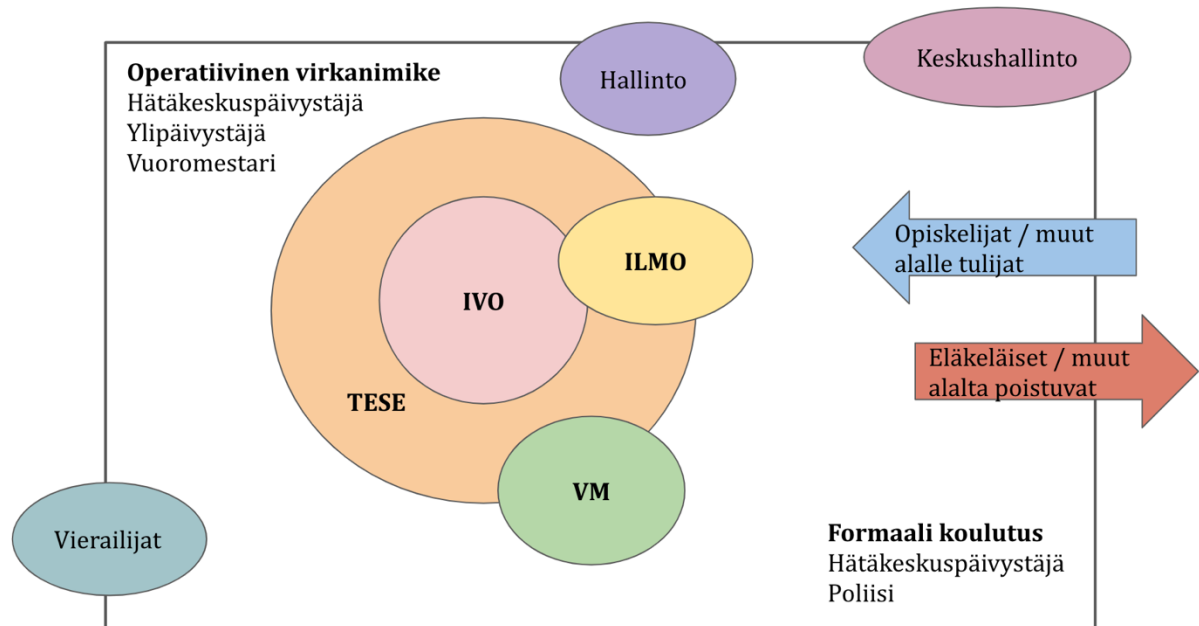
*Apulaispäällikkö ei ole päivystäjä. Opiskelijat on, kun niillä on takapiru [ohjaaja] mukana. Kaikki ketä työskentelee salissa. Myös pelkästään poliisi-TESEssä toimivat, ERICA-syöttäjät ja ILMO-ihmiset. (Pihla)*

*Kaikki salissa työskentelevät ovat päivystäjiä, IVO, TESE, ILMO. Opiskelijat eivät ole. Niillä ei muodollista koulutusta. (Rami)*

Päivystäjät tulkitsevat päivystäjäksi sellaisen henkilön, jolla on *formaali koulutus* eli hän on hätäkeskuspäivystäjä tai poliisi. Tämän lisäksi päivystäjän tulee olla töissä salissa eli *operatiivisessa työssä*. Päivystäjäksi luokitellun henkilön virkanimike tulee olla hätäkeskuspäivystäjä, ylipäivystäjä tai vuoromestari. Päivystäjät antavat itse suurta painoarvoa työrooleille, päivystäjäksi luokitellaan etupäässä sellainen henkilö kenellä on *kelpoisuus työskennellä IVO-tehtävässä*. Toivottavaa on, että päivystäjä osaa ja hänellä on lupa työskennellä salin eri rooleissa. Useiden eri työroolien sujuva hallinta on toivottavaa.

Hätäkeskuspäivystäjäopiskelijat sekä hallinto- ja tukitehtäviä tekevät henkilöt eivät ole päivystäjiä koska heillä ei ole useinkaan päivystystyössä tarvittavaa muodollista koulutusta. Toisaalta vaikka heillä olisikin, päivystäjät eivät miellä heitä päivystäjiksi

koska he eivät työskentele pääsääntöisesti päivystysalissa. Päivystäjien käsityksiä siitä kuka on päivystäjä, on avattu kuviossa 11.



**Kuvio 11.** Hätäkeskuspäivystäjien kenttä.

Asiaa voi tulkita *sosiaalisena kenttänä*. Bourdieun mukaan (1986, 16, 19, 21–24) pääoma voi ilmetä joko taloudellisena, kulttuurisena tai sosiaalisena pääomana. Sosiaalista pääomaa ovat muun muassa sosiaaliset suhteet ja verkostot, jotka muodostavat kentän. Kenttiä on useita ja niissä on jokaisessa oma hierarkia ja säännöt. Kentällä käytetään valtaa, käydään vaihdantaa ja kilpaillaan jatkuvasti sosiaalisesta pääomasta.

Hätäkeskuspäivystäjien ammattikunta muodostaa oman kentän, joka on esitetty kuviossa 11. Hätäkeskus kentälle pääsee formaalilla päivystäjän tai poliisin koulutuksella. Lisäksi tarvitaan työsopimus hätäkeskuksessa. Virkanimikkeen tulee kuitenkin olla operatiivisessa toiminnassa, eli hätäkeskuspäivystäjä, ylipäivystäjä tai vuoromestari. Kentän ydin ja siten arvokkain pääoma on IVO:n ja TESEN roolit. Vuoromestarin ja ILMOn roolien hallinta on myös lähellä tätä ydintä.

Hätäkeskustyön kentällä olevat kilpailevat keskenään eri saliroolien hallinnalla ja sosiaalisen pääoman omistuksella. Kilpailu on jatkuvaa. Kentälle pyrkivät hätäkeskuspäivystäjäopiskelijat, jotka suorittavat perustutkintoaan sekä



hätäkeskuksessa työnsä aloittavat poliisit. Kentältä poistuvat eläkkeelle lähtijät ja muut päivystäjän työstä lähtevät. Vuoromestarien mukana olo kentällä on ristiriitaista. Kentälle ei ole täysivaltaista pääsyä hallinnon eikä esikunnan työntekijöillä. Vierailijat käyvät kentällä vain lyhytaikaisesti. Se miltä päivystäjä näyttää ja millainen päivystäjän olemus on eli millainen päivystäjien habitus on, muodostuu kentällä opittujen normien ja sääntöjen kautta. Käsitys siitä kuka on päivystäjä, millaisia ominaisuuksia hänellä on (vertaa: ihannepäivystäjä) muodostuu kentän verkostojen vuorovaikutuksessa.

Päivystäjän toimijuutta ei ole kyseenalaistettu eikä haastettu. Pelastuslaitoksilla on jo kokemuksia henkilöistä, jotka eivät voi enää työskennellä palomiehinä. Heillä on ollut aiheellista pohtia mihin työtehtävään pelastajat siirretään, kun he eivät enää voi tehdä aktiivista sammutustyötä. Keskustelu siitä kuka on ja voi olla päivystäjä tulee haastetuksi viimeistään silloin kun päivystäjä ei enää voi työskennellä IVOssa. Mikäli hänet siirretään toiseen työrooliin pysyvästi, hänen päivystäjän rooli heikkenee ja muuttuu. Uusia näkemyksiä siitä kuka on päivystäjä tulee, kun saadaan vaihtoehtoisia esimerkkejä tavoista olla päivystäjä.

## 5.4 Hätäkeskuspäivystäjän ammattirooli

Hätäkeskuspäivystäjän työhön tullaan joko hätäkeskuspäivystäjän tai poliisin opintojen kautta. Aiempi työkokemus tai harrastuneisuus alalta koetaan hyödyksi hätäkeskustyöhön tullessa. Työkokemusta päivystäjällä voi olla esimerkiksi poliisi-, pelastus- tai terveystalalta. Usealla on kokemusta aktiivisesta harrastustoiminnasta muun muassa sopimuspalokuntatoiminnasta, vapaaehtoisesta pelastuspalvelu VAPEPasta, Suomen Punaisesta Rististä, Partiosta, pelastuskoiratoiminnasta tai vastaavista. Se millä alalla on toiminut aiemmin, ei ole päivystäjien mukaan niin suurta merkitystä hätäkeskustyössä. Tärkeämpänä koetaan soveltuvuus alalle. Tämä tukee käsityksiä ihannepäivystäjän ominaisuuksista.

Aiemmasta kokemuksesta voi olla sekä hyötyä että haittaa. Aiemmin hoitajana toimineelle voi olla hyötyä, että hän tunnistaa sairauksia ja siten myös hätätilanteita paremmin puhelimesta sekä ymmärtää terveydenhuoltoalan kielen. Toisaalta aiempi

rooli voi olla este uuden ammattiroolin muodostumiselle. Uuden ammattiroolin muotoutuminen vaatii aikaa ja uuden ammattiroolin omaksumisen. Aiemmin hoitajana työskennellyt henkilö ei voi hätäkeskuksessa neuvoa niin laajasti kuin aiemmassa työssään. Entinen hoitaja työskentelee hätäkeskuksessa hätäkeskuspäivystäjänä, jonka rooli terveystalvelujen neuvojana on terveydenhuollon ammattilaista kapeampi. Vastuu on myös erilainen, päivystäjä kun ei työskentele hätäkeskuksessa terveydenhuollon ammattihenkilönä. Päivystäjän roolissa toimiva entinen hoitaja, poliisi tai palomies on kuitenkin uudessa hätäkeskuspäivystäjän roolissaan ristiriitaisessa asemassa. Hän ei voi ohjeistusten mukaan käyttää osaamistaan niin laajasti kuin hän kykenisi. Ohjeistuksen taustalla on kuitenkin ennen kaikkea vastuukysymykset ja selkeä roolinjako turvallisuusviranomaisten kesken.

*Miten tämä eroaa muista töistä, joita olen tehnyt? Täällä käytetään sisäkenkiä. Minulla ei ole virkavaatteita koska olen niin uusi täällä. Avaan DWS:n, ELSin ja rekisterit. Vastaanotan tehtäviä. Kukaan ei välttämättä puhu mulle koko päivänä. Puhumme sitten keskenämme, kun on tarve. Oot kiinni täällä rakennuksessa, et voi poistua työpaikalta. Ruokatauolla oot yksin, kun muut on töissä. Poliisina liikuttiin paljon ja oli vapautta päättää tekemisistään. (Miika)*

Hätäkeskuspäivystäjänä työskennellessä tulee pitäytyä hätäkeskukselle annetuissa ohjeissa ja ammattiroolissa. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka päivystäjä tietäisi kuinka tilanne tulisi hoitaa, hänen tulee keskittyä hätäpuhelussa hoitamaan vain riskinarvion kannalta olennaiset asiat. Päivystäjä ei voi pitkittää hätäpuhelua eikä hänellä ole aikaa neuvoa puhelimessa niin laajasti kuin toimivaltaisella viranomaisella. Keskimääräinen hätäpuhelun kesto on noin 1–2 minuuttia. Päivystäjien tulee lyhyen puhelun aikana tehdä riskinarvio ja päätös hälyttämisestä, ei ohjeistaa liian laajasti viranomaisille kuuluvissa asioissa. Päivystäjien tulee neuvoa soittajaa ottamaan yhteyttä vastuuviranomaiseen, mikäli hän haluaa tarkempaa kannanottoa tai lisäohjeita tilanteeseensa. Päivystäjän ei kuuluisi hätäpuhelussa antaa kuin riskinarviossa mainittuja ohjeita. Päivystäjät antavat kuitenkin tosiasiallisesti paljon muitakin ohjeita ja neuvoja sekä selvittävät sellaisia asioita, joita ei riskinarviossa ole mainittu.

Päivystäjän rooliin kasvaminen edellyttää aiemmasta työroolista luopumista. Päivystäjän työ ja ammatti ovat oma ammattialansa ja vaativat uuden päivystäjän roolin omaksumisen. Roolia opetellaan etenkin päivystäjäkoulutuksessa.

Hätäkeskuspäivystäjäopiskelijoiden opiskelumotivaatio on korkea, joka edistää hätäkeskuspäivystäjärooliin kasvamista (Lindholm 2019).

*Aiempi koulutus auttaa, mutta se ei oo pakollista, sitä ei tosin saa väheksyä. Toki se voi olla hidasteena esimerkiksi hoitajille, jotka tekee työdiagnooseja puhelimesta, kun tässä työssä ei saisi. Hoitoalan kieli on eri kuin meidän kieli. Musta ei ole niin merkitystä onko päivystäjä [entinen] poliisi, hoitaja tai muu alan ihminen. Tärkeämpi on persoona. (Jenny)*

*Taustalla ei oo väliä, kun teet tätä hommaa. (Eveliina)*

*Aiempi kokemus on vähän kaksiteräinen miekka. Välillä jää vähän liikaa kiinni puheluihin, välillä mieltii voiko sitä ohjeistaa ottamaan Buranaa. Mutta toisaalta esimerkiksi hengenahdistuspotilailla riskinarvio menee 90 %:sti oikein, tiedän kuuntelemalla [hengitystä] mikä kiireisyys se on ja milloin on pöhö. Voi olla myös täysin muulta alalta tuleva, ensihoidon asiat esimerkiksi opetetaan tarkasti. Oikeastaan ihan hyväkin että on ollut esimerkiksi leipurina aiemmin, kyl se oppii. Persoona kai se tärkeämpi on kuin onko ollut alalla. (Pihla)*

*Vapaaehtoisharrastuksen kautta tunsin organisaatiot mutta ei ollut rasitetta entisyydestä. Joillekin hoitajaroolista luopuminen on todella vaikeaa, meidänkin luokalla oli pari. Ne teki niin syvällisesti sitä hoitajan roolia. (Rami)*

Meren (2019) mukaan päivystäjän rooliin kasvamiseen edistää aktiivinen ote työhön ja työyhteisössä työskentelyyn sekä omatoiminen osaamisen kehittäminen ja tiedon haku. Jos ei halua toimia oma-aloitteisesti, päivystäjän roolia saa hakea pitkään. Kaikkea tietoa ei voi kaataa päivystäjälle, vaikka hän niin saattaisi kuvitella. (Meri 2019.)

Päivystäjän työ on ennen kaikkea ongelmanratkaisua, ja tämä toistuu lähes joka hätäpuhelussa. Tehtävien hoidosta voi tulla kuitenkin ristiriitoja muiden päivystäjien, esimiesten tai viranomaisten kanssa. Työ on neuvottelua niin kansalaisten, kollegoiden kuin viranomaisten kanssa.

*Partiot eivät suostu lähtemään kello 06.40 tehtävälle kun työvuoro loppuu kohta [07]. Päivystäjä toteaa ääneen salissa, että partiot lopettavat jo kello 06 perustellen että kun vuoro loppuu kohta eikä enää kannata lähteä tehtävälle. Päivystäjä joutuu ikävään välikäteen, kun kansalainen tarvitsee apua mutta poliisi ei halua lähteä tehtävälle. (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)*

*Edessäni oleva päivystäjä alkaa puhumaan tehtävästä jossa kalatiskin alla oleva hiilidioksidipullo on räjähtänyt. Hän ei ole varma hälytetystä vasteesta, ja soittaa palomestari P3:lle tarkistaakseen onko vaste riittävä. Kyseessä oli harvinainen ja*

*erikoinen tehtävä päivystäjälle, kun ei ollut ihan varma oikeasta koodista ja vasteesta. (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)*

*Päivystäjä etsii Googlasta kohdetietoa, ei löydy. Etsii uudestaan. Kävelee salin toiselle puolen kollegan luo joka alueelta. Osoitteen selvittäminen kestää kauan. (Kenttäpäiväkirja, syyskuu 2016)*

*Poliisi-TESE tulee sanomaan, että päivystäjän tekemään tehtävään ei tarvitse hänen mielestään poliisia, pyytää soittamaan ilmoittajalle ja sanomaan ettei poliisi tule. Päivystäjä kertoo enemmän puhelusta TESElle. TESE suostuu tämän jälkeen laittamaan tehtävän poliisille. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

## 5.5 Päivystystyön erityispiirteet

### 5.5.1 Kasvotyö ja hankalat vuorovaikutustilanteet

Tracy (1998a, 1998b, 2002) on tehnyt useita tutkimuksia amerikkalaisista hätäpuheluun vastaajista. Hätäpuhelun soittajat vastustavat usein hätäkeskuspäivystäjän kysymyksiin vastaamista eivätkä päivystäjät ymmärrä miksi näin tapahtuu. Tracyn mukaan (2002, 130–132) kyse on kasvotyöstä ja sen uhasta (*face threat*, vrt. Goffman). Kasvoilla ymmärretään ihmisten halua tulla nähdyksi positiivisella tavalla ja siitä ettei heitä häpäistä tai nöyryytetä muiden edessä. Julkisissa tilanteissa voidaan turvautua siihen, että oma sekä muiden kasvot pyritään säilyttämään. *Kasvotyö* tulee näkyväksi silloin kun kasvojen menetys uhkaa tai kasvot menetetään. Tunnepitoisessa ja kiireisessä hätäpuhelutilanteessa soittajan tekemä kasvotyö on hyvin minimaalista, joka selittää soittajan työkeyttä.

Kysymysten esittäminen ja niihin vastausten saaminen on välttämätöntä päivystäjän työssä. Päivystäjät näkevät kysymysten esittämisen puheen johtamisena<sup>4</sup>. Hätäpuhelun soittajat voivat kokea kyselemisen loukkaavana tai avun saamisen viivästyttämisenä. Kysymykset voidaan kokea kuulusteluna ja käytös muuttua työkeäksi ja vihaiseksi. Soittaja voi myös katkaista puhelun ennenaikaisesti. Soittajat voivat kokea päivystäjän käyttäytymisen tylynä ja vihamielisenä. (Tracy 2002, 130.) Tällainen soittajan käytös on hyvin yleistä.

---

<sup>4</sup> Suomessa puhutaan puhelun haltuunottamisesta.

*Kun ne sanoo (sieltä hoitolaitoksesta), että pistä nyt vaan se ambulanssi, niin vastaan, että meillä on kolme eri tasoista ambulanssia. Tekis oikeesti mieli mennä jokaiseen hoitolaitokseen kertomaan miten nää jutut hoidetaan. Että jos ihminen ei hengitä, älkää vaan tehkö mitään. Antakaa tajuttoman istua ja elottoman olla. (Pudistelee päätään sen merkiksi, että ei näin.) (Eveliina)*

*Joitakin harmittaa ja hävettää soittaa ja sitten on niitä, joita ei hävetä ja joiden ei pitäis soittaa. Yleensä jos puhelu alkaa, että ”mä en tiedä mihin mun pitäis soittaa” ja pahoittelee soittoa, tiedän että kyseessä asiallinen soitto. Mutta mua niin ärsyttää, kun soittajat ei vastaa kysymyksiin. (Rami)*

*Ihmisillä on erilaisia näkemyksiä häädystä. Sisäministeriön ohjeet ei aina vastaa sitä mitä ihminen ymmärtää, että hänen pitäisi saada. Usein siihen vaikuttaa myös humalatila. Ne sanoo että ”minä olen kansalainen, minä maksan sinun palkkasi”. Hätä on yksilöllinen kokemus, kaikessa me ei voida auttaa. Oon huomannut, että ihmiset kuvittelee, että me ollaan:*

*a) jumalia, pystytään kaikkeen*

*b) lääkäreitä*

*c) sairaanhoitajia, jotka voi neuvoa ja ottaa kantaan pattiin jalassa tai lääkkeiden ottamiseen. Ja sit ne suivaantuu, kun niitä pyytää ottaa oikeeseen tahoon.*

*d) tilauskeskus että miksi te esitätte siellä kysymyksiä, laittakaa se auto vaan. (Anssi)*

Päivystäjän tekemä kyseleminen uhkaa soittajan kasvoja. Suorat kysymykset, varsinkin imperatiivissa eli käskymuodossa sanottuina, koetaan epämieluisina. Tekijää kartoittavat kuka-mitä-missä-miksi-tyyppiset kysymykset koetaan uhkaavina. Soittajat kokevat myös suljetut vastausvaihtoehdot töykeinä. Suljetut kyllä/ei-tyyppiset vastaukset tuottavat kuitenkin nopeampaa ja parempaa informaatiota päivystäjälle. Uhkaavana koetaan myös se, että soittajan kertomaa kyseenalaistetaan. Päivystäjien tulisikin kiinnittää erityistä huomiota siihen, millä sanamuodoin he ilmaisevat kysymyksensä. (Tracy 2002, 131–134.) Suurin osa päivystäjän tekemistä kysymyksistä on edellä kuvatun kaltaisia. Käskymuotoa on toisinaan pakko käyttää soittajan hätäntymisestä johtuen. Päivystäjällä on usein myös syytä epäillä soittajan sanomaa, vaikka lähtökohtaisesti soittajan sanomisiin pitää uskoa.

Päivystäjän joutuu sietämään huomattavasti provosointia. Hän ei saa lähteä mukaan provosointiin eikä itse provosoitua. Asiattomia puheluja tulee kuitenkin runsaasti. Mikäli päivystäjä provosoituu ja lähtee mukaan soittajan tunnetilaan, vuorovaikutus ja siten auttamistyö ei enää onnistu. Päivystäjän työssä joutuu myös tekemään pitkiä ja raskaita kädenvääntöjä soittajien kanssa. Edeltävä puhelu ei saisi kuitenkaan vaikuttaa

seuraavaan puheluun, ja siksi päivystäjä joutuu nollaamaan tunteensa ja ajatuksensa puheluiden välillä. Aina tämä ei ole kovin helppoa. Tunnetila edellisestä puhelusta voi jäädä päälle, ja päivystäjän voi olla vaikeaa rauhoittaa itseään. Tracy & Tracyn (1998b, 225–227, 230, 237–239) mukaan ei ole tavatonta, että myös päivystäjä menettää itsehillintänsä ja alkaa käyttäytyä tönkeästi soittajan kasvoja kohtaan. Päivystäjä voi äänellään, sanavalinnoillaan, asennoitumisellaan ja soittajan oikeutusta avunsaantiin vähätellen hyökätä verbaalisesti soittajaa vastaan. Tästä käytetään termiä *aggressive facework*.

Runsas alkoholin ja huumeiden käyttö kuuluu hätäpuheluista, etenkin ilta- ja yöaikaan. Yhteiskunnan lieveilmiöt näkyvät hätäpuheluissa heti. Päivystäjän työssä on tyypillistä se, että tapahtumien kulku ja varsinkin lopputulos jäävät epäselväksi. Tehtäviä on paljon eikä ole mahdollista selvittää jokaisen tapauksen kulkua. Tämä epätietoisuus kuormittaa ja voi jäädä vaivaamaan. Päivystäjän on löydettävä keinoja kuormittavuuden purkuun. Asiakkaat tuovat tehtävien hoitoon myös painetta. Kurjat kohtalot eivät tunnu mukavilta. Työ voi seurata myös muuhun elämään: *“Pelkään nyt asioita, joita en tiennyt ennen olevan. En uskalla enää liikkua pimeällä kaupungilla enkä laske enää lastani yksin liikkeelle”, päivystäjä kertoo.* (Kenttäpäiväkirja, joulukuu 2016.) Tällainen käyttäytyminen on tyypillistä henkilöille, jotka työskentelevät rikollisuuden ja rikoksen uhrien parissa. He ovat erityisen huolissaan omasta turvallisuudestaan ja hakevat elämäänsä turvallisuutta. (Figley 1995, 1.)

Kaikki hätäpuhelun soittajat eivät käyttäydy asiallisesti, ja osa jopa niin epäasiallisesti, että heidän käytöksensä voidaan luokitella työväkivallaksi. Uhkailut kohdistuvat päivystäjän henkilökohtaiseen minään, ja voivat olla haistattelua tai solvauksia. Uhka voi kohdistua myös päivystäjän tai hänen lähiomaistensa henkeen ja terveyteen. Päivystäjän tulee soittajan aggressiivisesta käytöksestä huolimatta käyttäytyä asiallisesti. Soittaja yrittää manipuloimalla saada tahtonsa läpi ja uhkaa kostotoimilla päivystäjää, kun ei saa haluamaansa. Päivystäjän tulee hallita kiihtymystään, tunnistaa omia tunteitaan ja pyrkiä toimimaan niin, että soittaja rauhoittuu ja päivystäjän oma toiminta on määrätietoista. Päivystäjälle tulee väkisinkin tilanteita, jolloin hän kokee itse aggressiivisuutta, turhautumista, pelkoa, turvattomuutta tai työ tuntuu psykososiaalisesti kuormittavana.

(Mäkinen 2011, 25–26.) Jatkuva ristiriita omien tunnetilojen sekä asiakkaiden vaihtelevien tunnetilojen välillä aiheuttaa päivystäjälle emotionaalisen kriisin, jonka hänen pitää ratkaista. Uhkatilanteita tapahtuu Mäkisen (2011, 32) mukaan kaikissa hätäkeskuksissa kaikille hätäkeskuspäivystäjille. Asiakasväkivallan uhka on epätoivottu osa päivystäjän työtä.

*Vaikea soittaja on sellainen joka syystä tai toisesta kokee uhattuna oman tilanteensa. Hän on peloissaan, hädissään, uhattu tai muusta syystä sieltä tulee sellainen aggressiivisuus, sellainen viha kumpuaa sieltä. Se voi johtua monestakin syystä. Jotkut varmaan on vaan niin hädissään, että se purkautuu sellaisena aggressiivisuutena. Vaikea soittaja on sellainen, joka ei kuuntele, on hirveän vihainen ja aggressiivinen eikä siihen ihmiseen saa mitään otetta.*

*Helppo soittaja on sellainen, joka vastaa kysymyksiin ja on valmis tekemään asioita. Eli jos opastetaan että mene potilaan luo ja käännä hänet niin hän tekee niin ja vastaa kysymyksiin. Hän pystyy toimimaan loogisesti eli se soittaja hallitsee siinä tilanteessa ne omat hermot. (Elina)*

Hätäpuhelu voi kärjistyä monesta syystä. Päivystäjällä on tarve saada puhelu päättymään nopeasti ja hän näkee työnsä ”julkisen palvelun kehyksistä”. Päivystäjä ei yleensä selitä soittajalle miksi hän kysyy tiettyjä kysymyksiä vaan olettaa, että soittajat automaattisesti hyväksyvät asian ja vastaavat mukisematta kysymyksiin. Soittajan odotukset taas ovat ”asiakaspalvelun kehystämät”. Hätäpuhelin soittajat ajattelevat, että palvelua pitäisi antaa heille silloin kun he sitä vaativat. Kansalainen odottaa nopeaa pizzantilaus-tyyppistä palvelua ja päivystäjä taas odottaa, että avunpyynnön tulee olla oikeutettu. Syyt vuorovaikutuksen epätasaisuudelle ja väistämättömälle yhteentörmäykselle ovat juuri erilaiset odotukset palvelulle. Soittajat eivät tunne päivystäjän työtä tai toimintatapaa eikä sitä, että siihen voi olla syynsä miksi päivystäjä ei kerro minkä vuoksi hän kysyy asioita. Hätäkeskustyössä sujuva vuorovaikutus ja asioiden selvittäminen ei ole kuitenkaan vain kasvojen säilyttämistä, vaan myös elämän suojelemista. Mikäli kanssakäyminen ei suju, seuraukset voivat olla kohtalokkaat. Suurin osa puheluista menee hyvin, mutta joukossa on liian monta pieleen mennyttä vuorovaikutustilannetta. (Tracy 2002, 130, 135–136, 144–145.)

### 5.5.2 Päivystäjän tekemä emotionaalinen työ

*Ei saa olla yliherkkä, vaikka herkkä puolikin pitää olla mukana. Varsinkin lapsikeikoissa. Kolmen kuukauden sisällä karsiutuu pois, jos tätä työtä ei kestä. Esimerkiksi meidän luokalla oli pappi, joka oli kurssin priimus. Mut ei hän kestänyt työtä itse eikä työstä tullut mitään. Pitää olla kunnossa se kivijalka muussa elämässä.*  
(Leena)

Tunteiden säätelyä ja tunteiden esittämistä työn osana on tutkinut Hochschild, jonka mukaan työorganisaatio pyrkii vaikuttamaan työntekijöiden tekemään tunnetyöhön määrittelemällä instituutiona palvelutilanteissa hyväksyttävät tunteet. Työntekijöiden sisäiset tunteet esineellistetään voittoa tuottaviksi vaikuttamalla työvoiman sisäisiin tunnetiloihin. Tunnetyön säätely rajoittaa luonnollista tunteiden kokemista, kun työntekijöiden mahdollisuuksia esittää tunteitaan työpäivän aikana rajoitetaan. Tunteiden säätely kuitenkin vieraannuttaa työntekijät omista tunteistaan. Sisäisiä ristiriitoja syntyy, kun kaupallisesti esitetyt tunteet eivät vastaa aidosti koettuja sisäisiä tunteita. (Hochschild 1979, 554–557; 1983, 7–8, 186–188.) Emotionaalista työtä tekevät muun muassa lentoemännät, jotka myyvät omia tunteitaan asiakkaille. Lentoemännät hymyilevät mahdollisimman paljon, jotta vaikuttaisi siltä, että he nauttivat työstään ja asiakkaat tuntevat siten olonsa turvallisiksi. Toisaalta lentoemäntien pitää tukahduttaa väsymyksen tunteensa eivätkä he saa esimerkiksi nauraa asiakkaiden vahingoille. Perintävirikailijoiden emotionaalinen työ on tähän verrattuna käänteistä. Perintävirikailijoilta odotetaan, että heidän pitää vaatia asiakkailtaan saatavia uhkailemalla, vaatimalla ja jopa heikentää asiakkaan itsetuntoa. (Hochschild 1983, 6–9, 14, 91, 107–110, 138–147.)

*Tunnetyöllä* viitataan tunteiden hallintaan perheen ja tuttujen kanssa yksityiselämässä, kun taas *emotionaalinen työ* viittaa tunteiden hallintaan palkkatyössä (Hochschild 1990, 118). Hochschild käyttää termejä tunnetyö ja tunteiden hallinta synonyymeinä puhuessaan pyrkimyksestä muuttaa omaa tai toisen tunteen laatua tai määrää (Hochschild 1979, 551, 561). *Tunnetyön tekniikalla* voidaan mukauttaa tunteet sääntöjen ja odotusten mukaiseksi. *Pintänäyttelyssä* henkilö manipuloi ulkoisesti havaittavaa käytöstä sekä eleitä, jotta ne auttaisivat henkilöä kokemaan niitä tunteita, joita eleiden on tarkoitus osoittaa. *Syvänäyttelyssä* henkilö herättää itsessään tunteita, jotka auttavat



häntä kokemaan sellaisia tunteita, joita käytössäännot edellyttävät. Ruumiillisessa työssä henkilö muuttaa fysiologista reaktiotaan tilanteeseen, esimerkiksi hengittämällä syvään, kun yrittää pysyä rauhallisena. Tällöin hän käyttää kehoaan tunteiden hallinnan välineenä. Kognitiivisessa työssä henkilö pyrkii ottamaan tietyn aiheen, joka saa aikaan tietyn tunnetilan. Esimerkiksi jos hautajaisissa pitää kokea surua, hän voi muistella vanhoja kokemuksia, jotka saivat hänet aidosti surulliseksi. Avoin surun ilmaus vaikuttaa tällöin autenttiselta. (Turner & Stets 2005, 37–38.)

*Nuorempana en niin kiinnittänyt huomiota henkiseen hyvinvointiin. Mutta lapsen hätä on kamalaa. Auttaa kun omat asiat on hyvin kotona. Mulla on koira ja perhe ja ihana mieskin. Vaikka mies on alalla, me ei puhuta kotona työasioista. [Päivystäjät alkaa kertomaan uransa vaikeimmista keikoista.] Niitä on kaksi, ja ne molemmat liittyy lapsiin. Työkaverit huomasivat, että sä et oo varmaan kunnossa ja sanoi että meehän hetkeksi [tauolle]. Ne tapahtui 90-luvulla, ja vieläkin tulee välillä mieleen. Kaikki itki. Kentällä olevat poliisit ja ensihoitajatkin. Siitä käytiin sitten defusingit ja muut. [Päivystäjällä nousee kyynel silmiin, hänen on vaikea niellä ja asia selvästi koskettaa. Lähes 30 vuotta myöhemmin.] (Leena)*

Hochschild puhuu Turnerin ja Stetsin mukaan (2005, 36–37, 40–42) *tunnesäännöistä*, jotka tarkoittavat tunteita, joita ihmisen pitäisi tiettyssä ympäristössä ja tilanteessa tuntea. Esimerkiksi hautajaisissa pitäisi kokea surua. Toinen tunnetyyppi on *käytössääntö*, joka ilmaisee milloin ja miten tunnetta pitäisi ilmaista. Jos henkilö seuraa käytössääntöjä ja käyttäytyy odotusten mukaisesti esimerkiksi muokkaamalla ulkoista käytöstään normatiivisten odotusten mukaisesti koska häneltä sitä odotetaan, hän pintanäyttelee. Emootiokulttuuri sisältää tiettyjä ajatuksia siitä mitä ihmisen tulisi kussakin tilanteessa tuntea. Kulttuuri sisältää emootioideoologioita sopivista asenteista, tunteista, emotionaalisista vastauksista sekä reaktioista elämän erilaisiin päivittäisiin tilanteisiin. Ihminen oppii kasvatuksen eli sosialisatian kautta millainen käytös yhteisössä on sopivaa missäkin tilanteessa. Ihminen siis joko tukahduttaa tai herättää tiettyjä tunteita muuttaakseen niitä vastaamaan sitä, mitä heidän pitäisi tuntea.

*Päivystäjä ottaa vastaan epäselvän puhelun, jossa ilmoitetaan kadonneesta henkilöstä. Päivystäjä kirjaa tiedot ylös ja selvittää tilannetta ilmoittajan kanssa. Kun päivystäjä lopettaa puhelun, hän etsii kyseisestä henkilöstä tietoja rekistereistä. Käy ilmi, että henkilö on poliisin hallussa kiinniotettuna, epäiltynä törkeistä rikoksista. Päivystäjä käy kertomassa asian poliisi TESElle suullisesti. Hän kommentoi asiaa sanomalla, että tämä on surullinen tarina ja kamala tilanne. Soittajalla kun ei ollut tietoa näistä rikoksista. Päivystäjä ei kuitenkaan voi kertoa*

*ilmoittajalle näistä rötöksistä, jonka uhri myös soittaja on. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*Yhdellä IVolla näkyy empatian tunteita (puhuessaan hätäpuhelua): hänen kasvonilmeensä muuttuu ymmärtäväiseksi, ilmeet, eleet ja äänensävy on soittajaa tukeva ja rauhoittava. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*Useamman kerran päivystäjät naurahtavat keskenään tai viljelevät keskenään huumoria. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Hätäkeskuspäivystäjän työ on emotionaalista tunnetyötä. Työtä on kyettävä tekemään asiallisesti ja rauhallisesti, vaikka tilanteet voivat olla todella ikäviä. Soittajan läpikäymät tunteet tulevat esiin päivystäjälle käytännössä jokaisessa puhelussa.

*Päivystäjä alkaa kertomaan hänen kohdalleen osunutta vaikeaa tehtävää, jossa liikenneonnettomuudessa menehtyi lapsia. Hän sanoo, että se liippasi läheltä, koska hänellä itsellään on myös samassa iässä olevat lapset. Yksi lapsista kuoli heti, toinen myöhemmin sairaalassa. Soittaja oli terveydenhuollon ammattihenkilö, ja tajusi itsekin puhelun aikana tilanteen. Kysyin miten päivystäjä selvisi tilanteesta. Hän sanoi nieleskelleensä hetken aikaa. Ei poistunut salista tai mennyt puhumaan kenenkään kanssa. Hän puhui asiasta vieressä oleville työkavereilleen. Hän myös soitti ensihoitoyksikölle ja keskusteli tilanteesta. Asiantuntijan kanssa tehtävä käytiin myös lähiesimies ja päällikkö myös oli jälkeinpäin tuonut esille, että juttuapua saadaan järjestettyä, mutta hän ei kokenut sitä tarvitsevansa enää. Puhuessaan asiasta [vielä hyvin pitkän ajan jälkeen] päivystäjän silmiin nousee vedet ja vähän joutuu vieläkin nieleskelemään. Kehon asento myös jäykistyy ja hän on varautuneen oloinen. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Päivystäjän työssä omia tunteita ei voi ilmaista hätäpuhelun soittajalle. Päivystäjä joutuu tukahduttamaan omia tunteitaan, koska kohtaa hätäpuheluiden kautta ihmisen hädän sekä koko tunteiden kirjon. Päivystäjä joutuu tekemään töitä pysyäkseen asiallisena ja neutraalina virkamiehenä, joka toisaalta on tehokas ja nopea mutta toisaalta myös myötätuntoinen ja auttava. Päivystäjän työ on emotionaalisesti kuormittavaa myös siksi, että heidän pitää vastaanottaa tuntemattomien ihmisten erittäin rajuja tunteiden purkautumista. Päivystäjät joutuvat usein myös muiden työntekijöiden ja viranomaisten ikävien tunteenpurkauksien kohteeksi. Hochschildin mukaan ristiriidat omien sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tunteiden kanssa johtavat psyykkisiin haittoihin, burnoutiin ja mielenterveyshäiriöihin (Tracy 2002, 393).

Hochschildin teorialle on esitetty myös vasta-argumentteja. Rafaeli ja Sutton (1987) ovat esittäneet, että tunteiden jäljittelyminen ei ole välttämättä haitallista. Heidän mukaansa tunteiden teeskenteleminen voidaan tehdä hyvässä tai huonossa uskossa, riippuen kuinka tunteiden jäljittelyn toimintatapa on tuotu työyhteisössä esille. Smith ja Kleinman (1989) taas ovat tuoneet esille, kuinka tunteiden tukahduttaminen on keskeistä työstä selviytymiseksi muun muassa lääketieteen opiskelijoilla. Heidän täytyy opetella lääketieteen tekninen sanasto välttääkseen tuomasta esille vastenmielisyyden tunteita työskennellessään potilaiden fyysisten vaivojen kanssa. (Tracy & Tracy 1998a, 393.)

Tunnetyöstä selviytymiseksi päivystäjät ilmaisevat toisilleen *yhteisöllistä tukea*. Näillä toimilla ilmaistaan tukea muille päivystäjille ja vältetään burnout. Päivystäjät ilmaisevat itseään nonverbaalisesti puhelun aikana sekä sen jälkeen muun muassa pyörittämällä silmiään, liikuttamalla käsiään tai kasvoniilmein. Näillä ilmaistaan sellaisia emootioita, joita puheluissa ei voida ilmaista. Päivystäjä ei voi vaikuttaa tapahtuneeseen, mutta hän voi antaa ensimmäisenä ohjeita tilanteesta selviytymiseksi. Ohjeiden antaminen antaa päivystäjälle tunteen jonkinlaisen kontrollin saamisesta tapahtuneeseen. Päivystäjä pystyy myös vaikuttamaan tehtävän kiireisyyteen muun muassa kirjaamalla tapahtunut tilanne vakavammaksi kuin hätäpuheluissa on käynyt ilmi. Itselleen puhumalla päivystäjä voi muuttaa omia tunteitaan, esimerkiksi asettautumalla soittajan asemaan. Päivystäjät käyvät keskenään myös arvioivia keskusteluja, joissa he keskustelevat soittajista ja heidän elämäntilanteistansa. Päivystäjät jakavat toisilleen myös tarinoita ja kokemuksia. Usein tämä kerronta tapahtuu vitsailemalla, mutta pohjimmiltaan näissä läpikäydään tapahtunutta ja etenkin vaikeita tunteita kuten surua ja neuvottomuutta. (Tracy & Tracy 1998a, 401–407.) Kaikkia näitä sosiaalisen tuen keinoja ilmenee päivystyssalissa joka päivä.

Päivystäjällä on tärkeä tehtävä kanavoida soittajan tuohtumusta ja kiihtymystä, jotta tapahtuneesta saadaan lisätietoa. Päivystäjän tulee hallita omia sisäisiä tunteita kuten ärtymystä, vastenmielisyyttä tai huvittuneisuutta. Päivystäjän täytyy siis hallita kahden osapuolen tunteita samaan aikaan. Tracy ym. käyttävät tästä käsitettä *double-faced emotion management*. Esimerkiksi antamalla ohjeita päivystäjä samanaikaisesti sekä rauhoittaa soittajaa että vähentää omaa voimattomuuden tunnetta. Emotionaalinen

tunnetyö ei siis ole päivystäjän työn tuotos, vaan ennemminkin väline tehdä työtä toisten päämäärien eteen. (Tracy & Tracy 1998a, 397, 407.)

### 5.5.3 Henkisesti kuormittava työ

Päivystäjän työ on henkisesti hyvin kuormittavaa työtä. Kuormittavuus tulee sekä fyysisistä, henkisistä, sosiaalisista että emotionaalisisista tekijöistä. Raskaita ovat myös hätäpuheluiden sisällöt. Tilanteet ovat ajoittain ahdistavia ja osa tilanteista voivat osua lähelle päivystäjän henkilökohtaista elämää. Hätänumeron luonteen vuoksi useat työtehtävät ovat varsin ikäviä tragedioita.

*Kaks kertaa on tullut sellainen puhelu, että linja on ollut auki mut soittaja ei ole pystynyt puhumaan. Mä kuuntelin. Yhdessä niistä linja oli auki, ja taustalla kuuluu miehen uhkailua. Mä sain sanottua sille naiselle, että sano vaan 'joo' jos sulla on joku hätä. Se sano joo. Sit mä paikansin sen ja pyysin sanomaan osoitteen. Se pystyi sanomaan ohimennen osoitteen mutta ei asunnon numeroa. Se mies huusi siellä taustalla: mitä vittua sä puhut siellä. Se nainen sanoi, että ei mitään. Laitoin sinne poliisipartion, ja kuulin kun sitä naista lyötiin turpaan. Ja uhkailua että kaikki sun kamat jää tänne. Sit siitä tuli toinen ilmoitus, se oli laittanut isälleen tekstiviestin, joka soitti hätänumeroon. Mulla oli edelleen puhelu auki. Kuulin sitä lyöntiä. Äänten tutkija sanoi jälkikäteen, että oli tosi hienoa toimintaa, saatiin selville rikos ja kiitteli. Ja sitten oli se toinen sellanen et se ei pystyny puhuu mitään mut kuultiin, kun se raiskattiin. Sekin auttoi paljon rikostutkijoille. (Leena)*

Fyysistä kuormittavuutta työhön tuo epäsäännölliset työajat, jatkuva istumatyö ja vuorotyö yövuoroineen. Työvuoron pitkä kesto ja se ettei työvuoroihin voi vaikuttaa toiveilla rasittavat päivystäjiä. Työssä pitää istua pitkään paikallaan eikä tauoilla voi aina käydä, kun haluaa. Tulevat muutokset, epävarmuus, päivystäjäpula sekä määräaikaisena työskentelevänä työpaikan epävarmuus rasittavat. Työvuorojen organisointi ja työvuorosuunnittelun joustamattomuus ovat Puustisen et alia mukaan yleisimpiä syitä hätäkeskusalalta pois siirtymiseen. Muita tyytymättömyyttä herättäviä seikkoja on epätasa-arvoinen kohtelu, heikko henkilöstöjohtaminen sekä henkilöstövajeen muodostama kuormitus. Puutteita koetaan olevan esimiestyössä sekä johtamisessa ja ERICA-järjestelmän käyttöönotosta kannetaan huolta. Päivystäjät tuovat jonkin verran esille myös puutteita uramahdollisuuksissa, pätkätyössä, perehdytyksessä ja ergonomiassa sekä työn teknisessä toteutuksessa. Päivystäjät kuvailevat työtään usein raskaaksi ja henkisesti kuormittavaksi. Työmäärän koetaan kasvaneen. Haasteellisena

koetaan työvuorojen pituudet, työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen sekä oma jaksaminen. Hätäkeskuspäivystäjän painetta työhön lisäävät ajalliset mittarit, joiden sisällä päivystäjien on hoidettava tietyt hätäpuhelut. Toisaalta päivystäjät kertovat pitävänsä päivystäjän työstä. Päivystäjät kokevat työnsä haastavana, monipuolisena, mielenkiintoisena ja jännittävänä. Hätäkeskuspäivystäjät viihtyvät työyhteisössään ja työkavereiden tuki koetaan tärkeäksi. (Puustinen & Anttonen & Kokki 2019, 26–29, 31, 35, 43.)

Päivystäjän työ vaatii tarkkuutta ja on hyvin vastuullista. Päätöksiä tulee tehdä pikaisesti ja työtahti on nopea. Tauot ja palautuminen työstä ovat lyhyitä. Viime kädessä päivystäjä on yksin virkavastuussa tehtävistään ja tämä on henkisesti kuormittavaa. Päivystäjä saattaa pelätä myös palautteita, kanteluita tai oikeustoimia. Pelko oikeudellisesta vastuusta voi vaikuttaa päivystäjän tekemiin valintoihin työssä. Päivystäjän tekemään riskinarvioon voidaan puuttua myös salissa sisäisen kontrollin keinoin. Salissa olijat voivat olla eri mieltä tehtävälajista ja kiireisyydestä kuin päivystäjä. Tällöin vastassa on yksittäinen päivystäjä ja eri mieltä olevat muut päivystäjät. Työyhteisö puuttuu päivystäjän tekemiin valintoihin eikä ratkaisut ole aina täysin yksittäisen päivystäjän päätettävissä, vaikka oikeudellisesti sitä ovatkin.

Hätäkeskuspäivystäjäopiskelijoita valmistetaan työn henkiseen kuormitukseen jo opintojen aikana työharjoittelujen avulla, tutustumalla viranomaisyksiköiden toimintaan, simulaatioiden sekä asiantuntijaluentojen avulla. Opinnoissa käsitellään stressireaktioita, käyttäytymistä stressitilanteessa sekä stressin käsittely- ja hallintakeinoja. Aitojen hätäpuhelutallenteiden, erilaisten käytännön harjoitusten ja todellista tilanteita jäljittelevien simulaatioiden kautta henkiseen kuormittavuuteen liittyvät tilanteet pyritään konkretisoimaan. Tilanteita käydään läpi hätäkeskuspäivystäjän ja avuntarvitsijan näkökulmista. (Lindholm 2019.)

*No mä suhtaudun pahaan keikkaan niin, että mä oon töissä täällä ja teen sen mitä voin. (kertoo muutamista pahoista keikoista, jotka selkeästi ovat koskettaneet) Meidät on ammatillisesti ohjelmoitu ottamaan vastaan myös niitä pahoja tilanteita. Mut jos sellainen sattuis, niin mä menisin hetkeksi pois salista ja tulisin sit takas. Sitten ottaisin uuden puhelun. Mulla on hyvä muisti, muistan hyvin edelliset hätäpuhelut. Ne ei jää kuitenkaan kaivelemaan. Suhtaudun tähän niin, että tää on työ, josta saa palkkaa. Toisekseen jokainen onnistuu ja epäonnistuu työssään.*

*Kolmanneksi kun toimin ohjeiden mukaan niin tiedän, että olen tehnyt niin hyvin kuin mahdollista. Työpäivän jälkeen, jos oikein on kierroksilla teen pienoismalleja. Mulla on tulossa näyttelykin. Myös uinti on parasta maailmassa. (Anssi)*

Työnantajan pitää selvittää ja tunnistaa työstä aiheutuvat haitat ja vaaratekijät. Haittaa voi aiheutua niin työajoista, työtilasta, työympäristöstä kuin työolosuhteista. Työstä aiheutuva haitta on myös työstä aiheutuvat kuormitustekijät. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 10§.) Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työnantajan kuuluu järjestää työntekijöille työterveyshuolto, johon kuuluvat niin ennalta ehkäisevä terveydenhoito kuin kriisitilanteiden psykososiaalinen jälkihoito ja kriisituki.

Yleisimmät psyykkiset oireet, joita koetaan työssä pitkäaikaisesti tai toistuvasti ovat voimattomuus, väsymys, ärtyneisyys ja unettomuus. Myös masennusta tai alakuloisuutta esiintyy. Työterveyslaitoksen mukaan työ aiheuttaa stressiä ja työ koetaan henkisesti rasittavaksi toimialoista etenkin julkisessa hallinnossa sekä työntekijöistä kunnalla ja valtiolla. Yleisimpiä kielteisiä työstä aiheutuvia tunteita ovat suuttumus, viha, pelko ja häpeä, joita esiintyy usein tai jonkin verran kolmanneksella työntekijöistä. Niissä ammattiryhmissä ja toimialoilla, joissa on keskimääräistä enemmän henkistä kuormittavuutta tai suurentuneet työkyvyttömyyseläkkeet masennuksen tai muiden mielenterveyden häiriöiden vuoksi on tärkeää juurruttaa käytäntöön toimivat työkyvyn varhaisen tuen ja työhön paluun mallit. Työpaikan riskinarvioinnissa ja työpaikkaselvityksissä tulee tunnistaa ne asiat, jotka vaikuttavat työntekijöiden henkiseen hyvinvointiin ja mielenterveyteen. (Kauppinen & Mattila-Holappa & Perkiö-Mäkelä & Saalo & Toikkanen & Tuomivaara & Uuksulainen & Viluksela & Virtanen 2013, 106–109, 112.)

Vaarojen tunnistamisessa ongelmalliseksi koetaan henkinen työkuormitus ja väkivallan uhka. Henkistä kuormittumista tai väkivallan uhkaa ei ole huomioitu riittävästi vaarojen tunnistamisessa, vaikka työpaikoilla pitäisi niin tehdä. Ongelmalliseksi asian tekee se, että työympäristön eri osa-alueiden riskejä voidaan mitata viitearvojen avulla, mutta henkistä kuormittuneisuuden arviointi ei perustu viitearvoihin vaan henkilökohtaiseen tuntemukseen. Suurissa työpaikoissa yksittäisen henkilön kokemus ei tule kuulluksi, eikä työpaikoilla osata hyödyntää työtyytyväisyys- tai työilmapiirikyselyjen tuloksia

työolosuhteiden riskinarvioinnissa. Henkistä kuormittuneisuutta voidaan myös vähätellä tai ajatella vain tietyillä toimialoilla esiintyväksi, jolloin ne jätetään huomiotta. Näistä syistä henkinen kuormittuminen voi jäädä työpaikoilla huomioimatta. Henkisen ylikuormittumisen tunnistaminen ja hallinta on tärkeää kaikissa työtehtävissä, koska mielenterveyden ongelmat aiheuttavat yhä enenevästi työkyvyttömyyttä. (Niskanen & Kallio & Naumanen & Lehtelä & Liuhamo & Lappalainen & Sillanpää & Nykyri & Zitting & Hakkola 2009, 4, 68, 77–79.)

Virastotasolla ei ole määritelty miten päivystäjiä valmistetaan ja autetaan työn henkisen kuorman kanssa. Jokainen hätäkeskus on tehnyt tämän suhteen omat ratkaisunsa. Hätäkeskuksen autonomia on toivottua, mutta joissain asioissa se näkyy eriarvoisena toimintana, joka voi olla esimerkiksi päällikön aktiivisuudesta kiinni. Työnohjauksen mahdollisuutta on tarjottu ja ryhmätuntien tärkeys on tiedostettu keinona purkaa kuormittuneisuutta. Eri asia on halutaanko näille järjestää aikaa. ERICA-käyttöönoton jälkeen kolme hätäkeskusta on tarttumassa työnohjaukseen, joka on todella hyvä asia. (Meri 2019.)

Päivystäjä joutuu kestävänsä työssään kovaa painetta. Paineen sietämiseen auttaa oman elämänhallinnan lisäksi riittävä perus- ja täydennyskoulutus, elämäkokemus sekä työkokemus. Kuormittavia tehtäviä voidaan käydä läpi esimiesten, asiantuntijoiden ja työterveyshuollon kanssa. Päivystäjille on mahdollisuus järjestää sekä defusing- että debriefing-tilaisuuksia yksittäisten tapahtumien jälkeen. Tämä ei ole kuitenkaan riittävää. Työn kuormittavuuteen nähden purkutilanteita tulisi olla säännöllisesti ja systemaattisesti kaikille työntekijöille. Päivystäjillä ei ole muun muassa työnohjausta, purkutilaisuuksia tai case-tyyppisiä tilannetyöohjauksia. Työn kuormittavuutta tulee purkaa säännöllisesti, ja purku tulisi tehdä myös kauan sitten tapahtuneiden tilanteiden osalta. Päivystäjillä tulee olla legitimoitu ja automaattinen työn prosesseihin rakennettu järjestelmä työn jatkuvan kuormittavuuden purkamiseksi.

Vaikeiden tilanteiden toistuminen vuosien ja vuosikymmenten aikana voi aiheuttaa paitsi stressiä myös sijaistraumatisoitumista. Tämä ilmenee työtehon laskuna, sairauslomina, työkyvyttömyytenä ja vaikuttaa koko työyhteisöön. Huomattavaa on se, että pitkienkin

aikojen päästä päivystäjät edelleen muistivat ja uudelleen elivät itselleen traumatisoivia tehtäviä. Puhuessaan näistä mieleen jääneistä vaikeista tehtävistä fyysiset oireet tulivat edelleen hyvin selkeästi ja silmiinpistävästi esille, vaikka tilanteista oli vuosikymmeniä aikaa. En odottanut tutkimuksessani löytäväni tällaista tulosta. Kaikki haasteelliset tilanteet, joita päivystäjät kertoivat, olivat heidän itsensä esille ottamia, enkä varsinaisesti tutkinut näitä vaikeita tehtäviä. Jokaisella haastateltavalla oli näitä tehtäviä muistissa ja ne näkyivät edelleen fyysisinä oireina. Vaikeat tehtävät koettiin ennen kaikkea kehollisena tunnekuormana.

Myötätuntouupumusta, traumaperäistä stressihäiriötä ja sijastraumatisoitumista on käytetty kuvaamaan kuormittuneisuutta, joka aiheutuu auttajien työskennellessä traumatisoituneiden henkilöiden kanssa. Etenkin sijastraumatisoitumista on käytetty kuvaamaan pitkän ajan sisällä kumuloituvaa henkistä kuormaa. Oireina ovat muun muassa uupumus, kyynisyys, välinpitämättömyys, merkityksettömyyden tunne ja aikaansaamattomuus. Näitä edistävät ylikuormittuneisuus, vähäinen tuki työssä, epäselvät työnkuvat ja roolien epäselvyys. (Deville & Wright & Varker 2009, 374; Figley 1995, 1.) Sijastraumatisoitumisessa trauma siirtyy auttajaan, ja on seurausta jatkuvasta myötätuntouupumisesta. Kaikki työntekijät, jotka ovat tekemisissä traumatisoituneiden henkilöiden kanssa altistuvat sijastraumatisoitumiselle. (Kiiltomäki & Muma 2007, 140.) Käypä hoito -suositusten mukaan auttajilla traumaperäisen stressihäiriön (*Posttraumatic Stress Disorder, PTSD*) esiintyvyys on suurempi kuin väestöllä keskimäärin. Stressihäiriöt voivat kroonistua ja johtaa huomattavaan kärsimykseen ja toiminnalliseen haittaan, vaikka niitä voidaan hoitaa tehokkaasti. Kertaluontoiset jälkipuinnit eivät kuitenkaan näihin auta. Auttajiin voidaan soveltaa yksilöllisesti PTSD:n tuen ja hoidon periaatteita. Lisäksi työn kuormittavuuteen ja hallintaan tulee kiinnittää huomiota. (Käypä hoito 2019.)



## 5.6 Mistä ei puhuta?

Päivystäjät keskustelevat päivystyssalissa paljon keskenään erilaisista asioista. Toistuvia puheenaiheita eli diskursseja ovat muun muassa *salivahvuus, työvuorot, tauot ja työtehtävät*.

Salivahvuus tarkoittaa sitä kuinka paljon päivystäjiä on töissä verrattuna määriteltyyn minimivahvuuteen. Puhetta tuo esille etenkin salin esimies vuoromestari, jonka tehtävänä on huolehtia salivahvuudesta ja hankkia päivystäjiä ylitöihin. Keskustelua herää siitä, miten työntekijät on jaettu eri päiville ja vuorokauden ajoille sekä onko salivahvuus riittävä.

*Salissa on -3 vahvuus, eli kolme vähemmän kuin määritelty minimivahvuus. Ensilumi on juuri satanut aamulla, ja se on jo aiheuttanut paljon kolareita. Vuoromestarin mukaan tiedossa on vilkas päivä kolareiden takia. Samaan aikaan on tykypäivä muualla, ja käytännössä ihmisiä ei ole saatu ylitöihin, yövuorossa olevat ovat jo lähteneet ja aamuvuorossa on kaikki ketkä on saatu riviin. Tunnelma salissa on tiivis, jokainen ottaa vastaan hätäpuheluita ja kolareita on lähes jokaisella IVolla. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Työvuorot, työvuorojen pituus ja vuorojen vaihtaminen puhuttavat päivystäjiä jokaisessa vuorossa. Työvuorolistat tulevat annettuina, ja päivystäjien tehtäväksi jää työvuorojen vaihtaminen. Päivystäjät tekevät kiertävän runkolistan mukaisesti työvuoroja, mutta niissä voi olla muutoksia poissaoloista, lomista, painopistevuoroista tai koulutuksista johtuen. Työvuorojen vaihtaminen koetaan hankalana ja stressaavana kun etukäteen ei pysty tietämään onko vapaalla esimerkiksi perheenjäsenen juhlien aikana. Osa päivystäjistä ei ole tyytyväisiä 12 tunnin pitkiin vuoroihin ja osa taas kokee ne mielekkäinä pitkien vapaiden johdosta.

Työpäivää rytmittävät tauot puhuttavat kaikissa vuoroissa. Lyhyitä taukoja tulee usein taukolappujen avulla, mutta tauoilla ei voi olla määrättömän kauan. Salissa keskustellaan taukojen pituudesta eri henkilöiden välillä, sekä siitä kuinka monta taukolappua kerrallaan laitetaan liikkeelle. Mikäli salissa kiertää useampi taukolappu, se tarkoittaa, että niin monta päivystäjää voi olla kerrallaan tauolla. Käänteisesti tämä vähentää hätäpuhelujen vastaanottavien henkilöiden tai TESE-pöytien määrää, joten taukolaput pitää olla oikein mitoitettu kyseiseen ajankohtaan ja tehtävämäärään nähden.

Tehtävien käsittelystä puhutaan salissa paljon. TESE voi olla eri mieltä tehtävien hoitamisesta kuin IVO, ja useampi päivystäjä salissa eri mieltä kuin puhelun vastaanottanut päivystäjä. Tehtävien käsittelyyn ja päätöksentekoon voidaan puuttua ja toisen tekemiin ratkaisuihin voidaan olla tyytymättömiä. Päivystäjien tehtävien on suunniteltukin tulevan hätäpuhelun käsittelyn prosessissa TESEn arvioitavaksi, mutta siinäkin on rajansa minkä verran muut päivystäjät voivat puuttua toisen päivystäjän tekemään arvioon. Erimielisyydet tehtävien käsittelystä aiheuttavat salissa ristiriitatilanteita.

On kuitenkin asioita, joita salissa ei puhuta. Näitä ovat muun muassa *omat laitteet, internetin käyttö, oheistoiminnot, pärjäämättömyys, ammattitaidon puute ja virheet.*

Hätäkeskukset ovat hyvin tietokoneistettuja. Salissa näkyy lisäksi päivystäjien omia laitteita, kuten puhelimia, kannettavia tietokoneita ja kuulokkeita. Näitä laitteita ei käytetä operatiiviseen työhön.

*Huomaan, että päivystäjä katsoo videota korvanapit korvissaan. Se on joko elokuva tai jokin tv-sarja. Samalla hän istuu TESEssä. Mietin että miten hän pystyy tekemään molempia samaan aikaan, vaikuttaako se hänen työntekoonsa ja että onko se sallittua. Kukaan ei sitä ainakaan tänään kiellä eikä reagoi millään lailla. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016.)*

Päivystäjät käyttävät internetiä hätäpuhelujen aikana muun muassa tehtävien kohdetietojen ja yleisten yhteystietojen tarkentamiseen. Päivystäjät eivät joko löydä haluttua tietoa ELSistä, tai sitten sopivia tietoja ei siellä ole. Tämä on ristiriitaista, koska nämä tiedot pitäisi löytyä riittävällä tarkkuudella tietojärjestelmästä. Kun hätäpuheluja ei ole, internetissä ollaan muualla.

*Salissa selataan Ilta-Sanomien uutisia, katsotaan Youtubea, kudotaan villasukkaa ja yksi nojaa sähköpöytänsä. Kysyn onko tämä sallittua puheluiden välissä. Eveliina: On, ainakin toistaiseksi. Villasukan kutominen on aika mukavaa, vie ajatukset pois. Netissä on vähän erilaista, siihen uppoutuu niin paljon enemmän, että hätkähtää että hetkinen, puhelin soi. (Eveliina)*

*Mulla on 12 tunnin työpäivä, se on normaali. Vastaan puhelimeen, tarkistan rekisterit, yritän muistella salasanoja. Kudon, katson Facebookia, käyn tauolla, käyn liikkumassa, jos pystyy, oon alkanut ravaamaan portaita, vaikka meinaan kuolla*

*mutta ei voi mitään. Tyhjennän näin pään puheluiden välissä. [Kysyn onko se sallittua] On se sallittua. Juttelen työkavereiden kanssa, välillä nauretaan, välillä jutellaan vakavia, välillä sovitaan yhteisiä menoja. Joskus on koulutusta, rikkoo päivää mukavasti. (...) Mut jos mä en sais tehdä täällä muita kuin työtehtäviä, mä tulisin hulluksi, en kestäis viikkoakaan. Se katkaisee tän. (Sofia)*

Kiinnitän jokaisessa havainnoinnissa huomiota siihen mitä muuta päivystäjät tekevät työpäivän aikana kuin puhtaasti IVO- tai TESE-työtä. Kutsun niitä tässä oheistoiminnoiksi.

*Kiinnitän tänään erityistä huomiota oheistoimintoihin, eli mitä muuta salissa tapahtuu tehtävien hoitamisen lisäksi. Päivystyssalissa juodaan kahvia ja vettä erityisistä vuotamattomista pulloista, kännykkää selaillaan ja tekstiviestejä lähetellään. Joku päivystäjä katsoo tv:tä, joku täyttää vuoronvaihtoon tarvittavaa kaavaketta. Yhdellä on auki Youtube, toisella Facebook ja kolmannella nettipeli. Internet on auki lähes kaikilla. Osa päivystäjistä keskustelelee toistensa kanssa. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*En voi olla kiinnittämättä huomiota siihen mitä oheistoimintoja salissa tapahtuu joka kerta kun olen siellä havainnoimassa. Tänään päivystäjät lukevat pöydissään uutisia Internetistä, seuraavat keskustelufoorumia Internetissä ja Facebook on auki. Kollegoiden kesken tapahtuu keskustelua pöytien yli tai niin että päivystäjä menee lähelle kyseistä päivystäjää. Edessä olevalle fläppitaululle ilmoitaudutaan tutustumaan sosiaalipäivystyksen työhön. Vuoromestarin luona asioidaan ja sopivaa tuolia haetaan salin reunustoilta sekä sähköpöytää asetellaan sopivaksi. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

*Oheistoimintoja tänään: Facebook ja siinä chatit auki, nettipeli, Ilta-Sanomien uutiset, kännykällä viestin lähetykset, ruokamaksun kerääminen. (Kenttäpäiväkirja, marraskuu 2016)*

Päivystäjän työ on etupäässä varautumista hätäpuheluruuhkiin. Työhön kuuluu olennaisesti valmiudessa oleminen. Aina ei ole ruuhkaa ja toisaalta toisinaan on hyvinkin hektistä. Kiireettöminä hetkinä päivystäjät ovat internetissä, tekevät käsitöitä, lukevat, puhuvat keskenään tai käyvät liikkumassa. Päivystäjien mukaan nämä toiminnot auttavat heitä jaksamaan ja saamaan ajatukset pois puheluista. Internetin käyttö omiin tarkoituksiin on osassa hätäkeskuksia kielletty TESEssä työskennellessä. Myös täällä asiasta on keskusteltu, mutta kieltoihin ei ole lähdetty. Oheistoiminnoista tai niiden oikeutuksista ei kuitenkaan keskustella.

Omaa jaksamista, väsymistä tai niistä aiheutuneita ongelmia ei tuoda esille. Omaa väsymistä ei välttämättä kuitenkaan itse huomaa, mutta kollegat tai esimiehet voivat huomata päivystäjän jaksamisen ongelmat.

Se mistä päivystäjät eivät puhu, ovat virheet, joita sattuu väkisinkin ihmisen tekemässä työssä. Ammattitaidon puutteesta puhuttiin keskustellessa ihannepäivystäjästä, tarkoittaen oman itsen sijaan kuitenkin ihannetta tai sen vastakohtaa. Osaamattomuutta, pelkoa oman osaamisen hallinnan rapautumisesta tai kyvyttömyydestä päivystystyöhön ei tuoda esille. Pärjäämättömyys ei istu päivystäjän työssä vaadittaviin taitoihin ja ihanteisiin. Päivystäjän osaaminen ja hyvä ammattitaito on aivan keskeistä hätäkeskustyössä. Heikentynyt osaaminen, lisääntynyt työtaakka ja työssä tosiasiallisesti vaaditut taidot voivat olla yksi syy alalta pois hakeutumiseen.

Salissa ei kuule juurikaan kannustusta tai kiitoksia. Päivystäjä saa kiitosta tai kannustusta työstään harvoin. Tukea ja kannustusta tulee pääasiassa omalta vuorolta, varsinkin esimiehiltä. Positiivinen palaute päivystäjille on kuitenkin harvinaista.

Päivystysselissä ei keskustella ovatko tehdyt toimenpiteet tai käytännöt asianmukaisia ja oikeutettuja. Tämä tuli esille esimerkiksi niissä tapauksissa, kun päivystäjä olisi hälyttänyt apua, mutta TESE epäsi avuntarpeen. Kansalaisen, kollegan ja viranomaisen päivystäjään asettamat odotukset ja paineet voivat olla keskenään erilaisia ja ristiriitaisia.

Ohjeet ja se miten päivystäjät tosiasiallisesti menettelevät eivät aina kohtaa. Päivystäjä voi toimia eri tavalla kuin ohjeet edellyttävät. Päivystäjän tulisi kuitenkin pääasiassa noudattaa ohjeita, joka tarkoittaa sitä, että hänen pitää hälyttää apua tietyin kriteerein, vaikka olisi itse eri mieltä avun tarpeesta. Soittajalle ei tulisi antaa virheellisiä tai ylimääräisiä ohjeita. Raja milloin on toimittu ohjeiden mukaisesti ja milloin ei on kuitenkin välillä häilyvä ja subjektiivinen.

Päivystysselissä keskustellaan paljon erilaisista asioista. Keskustelu saattaa ulkopuolisen silmin tuntua hyvinkin avoimelta, ja salissa tuleekin sellainen vaikutelma, ettei olekaan sellaista asiaa josta päivystäjät eivät voisi puhua. Tarkemmin kyselemällä päivystäjät

voisivat puhua niistäkin aiheista, joista ei yleensä puhuta. Kyseessä on kuitenkin työyhteisö, jossa on erilaisia intressejä siitä mikä on sopivaa puhetta ja käytöstä. Ei myöskään ole olemassa yksiselitteisesti yhtä ainoaa tulkintaa vallitsevasta todellisuudesta.

## 6 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää suomalaisen hätäkeskuspäivystäjän työtä. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää miten hätäkeskuspäivystäjän työtä ja ammattia voidaan luonnehtia. Tämän tutkimuksen perusteella päivystäjän työ ilmenee erittäin vaativana ammattina ja työnä, joka vaatii päivystäjiltä erinomaista ammatinhallintaa ja työn mukanaan tuomaa kokemusta. Kyseessä on aivan oma työ ja erikoisala, jota ei voi suoraan toisesta ammatista siirtyvä henkilö tehdä. Työn haasteina ovat etenkin henkinen kuormittavuus, hektinen ja stressaava työ ja oman osaamisen jatkuva ylläpitäminen. Päivystäjän työ on emotionaalista tunnetyötä, jossa pitää pystyä käsittelemään toisten rajuja tunnereaktioita mutta myös omia ristiriitaisia tunteita. Teknisestä ympäristöstä huolimatta keskeisimmät asiat päivystäjän työssä ovat vuorovaikutus sekä hyvä ammatinhallinta.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää millaisia ammattirooleja hätäkeskuspäivystäjällä on ja miten ne ilmenevät. Päivystäjän rooli on sidoksissa IVOn rooliin, joka on hänen työnsä ja päivystäjäidentiteettinsä kannalta keskeisin osa-alue. Ammatilliseen rooliin kuuluu pyrkimys toimia niin kuin ihanpääpäivystäjä, eli tehokkaasti ja taitavasti työssään halliten eri rooleja päivystyssalissa. Päivystäjällä on myös aktiivinen rooli omassa työyhteisössään, joiden kanssa jakaa samoja arjen rutiineja samalla yhteisöllisyyttä rakentaen. Päivystäjällä on lisäksi keskeinen rooli toimia julkisten palvelujen portinvartijana, jolla on valta päättää kenelle avuntarvitsijalle lähetetään apua. Päivystäjä on kuitenkin virkamiehenä henkilökohtaisesti vastuussa tekemistään päätöksistä.

Päivystäjän työ on kuitenkin aina sidoksissa vallitsevaan aikaan sekä yhteiskuntaan eikä työtä siten voi tarkastella näistä irrallisena. Päivystäjän työhön vaikuttaa vallitseva yhteiskunnallinen tilanne, mutta myös hätäkeskustyön muutokset. Tämänhetkistä ja tulevaa hätäkeskuspäivystäjän työn muutosta ja yhteiskunnallista tilannetta tarkastellaan tässä luvussa.

## 6.1 Varautunut yhteiskunta

*Yhteiskunnan turvallisuusstrategian* tavoitteena on turvata yhteiskunnan elintärkeät toiminnot. Globaalit ja kansalliset uhat heijastuvat myös yksilöön ja kansalaisten kokemaan perusturvallisuuteen. Sisäisen turvallisuuden tavoitetilä on turvata yhteiskunnan keskeinen infrastruktuuri: *“Sisäisen turvallisuuden ylläpitämisellä ehkäistään ennalta ja torjutaan Suomeen ja sen väestöön kohdistuvia rikoksia, onnettomuuksia ja ympäristövahinkoja tai muita vastaavia häiriöitä ja uhkia, sekä hallitaan niiden seuraukset. Sisäisen turvallisuuden ylläpitämisessä korostuu toimivaltaisten viranomaisten operatiivinen toiminta.”* (Valtioneuvosto 2010, 15, 29–30.)

Mitä turvallisuus on ja miten se saavutetaan, on useita kiistanalaisia tulkintoja. Turvallisuus voidaan ymmärtää kenen tai keiden turvallisuutta yritetään ylläpitää, mikä turvallisuutta uhkaa ja miten turvataan kohde uhkilta. Suomalaiset kokevat elävänsä turvattomassa maailmassa, ja turvattomuuden tunne lisääntyy muiden kuin sotilaallisten uhkien vuoksi. Turvallisuus on legitimoitua suomalaisessa yhteiskunnassa. Kansallinen turvallisuudentunne on muuttunut kylmän sodan ja etenkin syyskuun 11. päivän terrori-iskujen jälkeen. Käsitys turvallisuudesta on muuttunut. (Limnell 2009, 44–46, 367, 370.)

Yhteiskunnan elintärkeistä toiminnoista huolehditaan Suomessa viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja kansalaisten yhteistyönä. Kyseessä on suomalaisen varautumisen yhteistoimintamalli, josta käytetään nimitystä *kokonaisturvallisuus*. Kokonaisturvallisuuden mallin vahvuus on se, että se kattaa kaikki yhteiskunnan tasot ja eri tahot. Kokonaisturvallisuus on tila, jossa yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen

uhkiin ja riskeihin on varauduttu. Kokonaisturvallisuuden hallinta on uhkiin varautumista, häiriö- ja poikkeustilanteiden hallintaa sekä niistä toipumista. Tavoitetilassa uhat ovat hallittavissa. (Valtioneuvosto 2017, 7, 93.)

*Sosiaalinen hätä näkyy selkeämmin, pahoinvointi on lisääntynyt. Kun sääkin oot sitä asiaa esille tuonut asiantuntijana. Nyt on enemmän ahdistuneita, huonommat oltavat, silmukka kiristyy ja huoli huomisesta kasvaa. Oon huomannut ihan parin vuoden aikana muutoksen tässä, kun oon ollut täällä töissä. Vanhustehtäviä on paljon, kun ne kaatuu, niitä on hirveästi. Sit ne soittaa meille hätänumeroon ja kun kysyy miksei teillä ole sellaista turvaranneketta niin ne vastaa että kun se turvapuhelin on liian kallis. (hätänumero ilmainen) Tehtäviä talousongelmista on paljon, kun ihmisillä on taloudellisesti tiukkaa. (Anssi)*

Varautumisella viitataan sellaiseen toimintaan, jolla varmistetaan tehtävien hoitaminen häiriöittä sekä toimenpiteet normaaliolojen häiriö- ja poikkeusoloissa. Toiminta perustuu etenkin valmiuslakiin (1552/2011) ja pelastuslakiin (379/2011). Varautuminen toteutetaan muun muassa valmiussuunnittelun, jatkuvuudenhallinnan, etukäteisvalmistelujen, koulutusten ja valmiusharjoitusten avulla. Yhteiskunnan tavoitteena on turvata elintärkeät toiminnot oikeusvaltiona. Varautumalla varmistetaan toimintakyky normaalien ja tavanomaisesta poikkeavien tehtävien hoitaminen kaikissa tilanteissa. Varautumisella pyritään ennen kaikkea ennakoimaan eikä vain reagoimaan. (Valtioneuvosto 2017, 9–10, 94.)

Hätäkeskuspalveluiden saatavuuden turvaaminen on keskeinen osa sisäistä turvallisuutta. Hätäkeskuspäivystäjän tekemä työ on hyvin merkityksellistä sekä yksittäisen kansalaisen että koko yhteiskunnan kannalta. Hätäkeskukset ovat tieto- ja viestiliikennekeskuksia, joilla on tärkeä tehtävä vastata yhteiskunnan kiireellisten palveluiden hoitamisesta. On erittäin vahingollista, mikäli hätäkeskukset eivät pystyisi vastaanottamaan hätäpuheluita tai lähettämään viranomaisia avuksi hätätilanteisiin. Seurauksena kansalaisten turvallisuudentunne heikkenee, viranomaisiin luottaminen rapautuu, disinformaatio leviää ja yhteiskunta luisuu häiriöherkkään tilaan. Päivittäistoiminnan lisäksi hätäkeskuksilla on yhteiskunnallinen tehtävä varautua ja pitää yllä kriisinsietokykyä.

Häiriötilanteita voi esiintyä sekä poikkeus- että normaalioloissa. Normaaliolojen järjestelmät luovat perustan toiminnalle poikkeusoloissa. Poikkeusolojen järjestelyjä voidaan kuitenkin hyödyntää normaaliolojen häiriöiden hallinnassa. Yhteiskunnan haavoittuvuuden lisääntyessä on kriittistä aloittaa nopeasti ja yllättäen alkaneiden kyberhäiriötilanteiden toimenpiteet välittömästi. (Lehto & Linnéll & Kokkomäki & Pöyhönen & Salminen 2018, 15.)

Suomen kyberturvallisuusstrategiassa (Valtioneuvosto 2013, 4) tuodaan esille, että kybertoimintaympäristössä muutokset ovat nopeita ja vaikeita ennakoita. Kyberhyökkäysten ja haittaohjelmien kehityssykli on lyhyt ja tämä asettaa yhteiskunnalle haasteen varautua erilaisiin kyberuhkiin. Kyberturvallisuuden johtaminen ja häiriötilanteiden hallinta edellyttää, että toimijoilla on luotettava ja ajantasainen tilannekuva toiminnoistaan ja niihin kohdistuvista häiriöistä. Jokainen hallinnonala vastaa itse kyberturvallisuudesta ja häiriötilanteiden hallinnasta. Kyberturvallisuutta johtaa valtioneuvosto.

Kyberturvallisuus on osa yhteiskunnan kokonaisturvallisuutta. Kyberturvallisuus perustuu koko yhteiskunnan tietoturvallisuuteen eli jokaisella kyberympäristössä toimivalla on oltava riittävät tietojärjestelmien ja tietoverkkojen turvallisuusratkaisut. Kyberturvallisuuden toimintamalli perustuu laajaan ja tehokkaaseen tiedon hankintaan, analysointiin, yhdessä jaettuun tilannetietoisuuteen sekä kansainväliseen ja kansalliseen yhteistoimintaan. (Lehto et al. 2018, 11.)

Huoltovarmuuskeskuksen mukaan (2019) tietoliikenteen, tietojärjestelmien ja viestinnän toimintavarmuus on välttämätöntä, jotta yhteiskunta toimii häiriöttä ja turvallisuus sekä kansalaisten toimeentulo pystytään takaamaan. Tietoyhteiskunnan huoltovarmuus on ennen kaikkea jatkuvuuden hallintaa ja sen kehittämistä. Verkostotalous kun perustuu tieto- ja viestintäteknologiaan, joka on erittäin häiriöherkkää, kun kyberhyökkäykset, haittaohjelmat, palvelunestohyökkäykset ja verkkoterrorismi lisääntyvät. Tuotanto, palvelut ja koko yhteiskunta on verkottunut ja siten toisistaan riippuvaista. (Huoltovarmuuskeskus 2019.)



Valtioneuvoston ulko- ja turvallisuuspoliittisessa selonteossa (Valtioneuvosto 2016, 10) tuodaan esille että ulko- ja turvallisuuspolitiikka on voimakkaasti muuttunut. Turvallisuustilanne on heikentynyt, ja samalla on tullut uusia uhkia ja epävakautta. Muutokset ovat nopeita, vaikeita ennustaa ja niillä on vaikutusta myös Suomen sisäiselle turvallisuudelle. Yhteiskunnan kriisinsietokyky eli resilienssi joutuu koetukselle epävarmuustekijöiden myötä.

Muuttuneelle toimintaympäristölle on ominaista muutoksen nopeus ja ennakoimattomuus. Sisäiseen turvallisuuteen kohdistuu paljon epävarmuustekijöitä. Uudet uhat yhteiskunnalle ovat dynaamisia, rajat ylittäviä ja alati muuttuvia. Uhkien tunnistaminen ja vaikuttavuuden arviointi on vaikeaa. (Valtioneuvosto 2017, 6.)

Suuria yhteiskunnallisia muutoksia on tällä hetkellä useita, suurimpina ilmastonmuutos, globalisaatio ja väestökehitys. Yhteiskuntaan vaikuttaa myös kiihtyvä kaupungistuminen, muuttoliikkeet, köyhyys, eriarvoistuminen ja sosiaalisen median merkityksen kasvu. Yhteiskuntien polarisoituminen uhkaa myös demokratioita. Sisäistä turvallisuutta ei voida erottaa ulkoisesta turvallisuudesta koska maailmanlaajuiset kehityssuunnat näkyvät väistämättä kaikkialla. Väestön liikkuminen eri maiden välillä kiihtyy, kun väestönkasvun ja konfliktien lisäksi elintasoerot kasvavat, ihmisoikeudet ovat heikot ja asuinolosuhteet vaikeutuvat. Maahanmuutto kasvaa ja hallitsemattomana siihen voi liittyä sisäisen turvallisuuden kannalta riskejä radikalisoitumisesta kuten terrorismia, ulkomaalaisvastaisia ääriliikkeitä sekä rikollisuutta. (Valtioneuvosto 2016, 11–12; Sisäministeriö 2018, 11–13, 17–18.)

Päivystäjän työssä näkyy monimuotoinen Suomi, jossa on erilaisia kulttuureja ja kieliä. Päivystäjä kohtaa päivittäin henkilöitä kaikista yhteiskunnallisista luokista. Päivystäjä kuulee kaupungistumisen ja maaseudun harvaan asuttujen seutujen haasteet. Yhteiskunnan ongelmat kuten syrjäytyminen, köyhyys, tuloerojen kasvu, yksinäisyys, itsemurhat, työttömyys ja päihteiden väärinkäyttö näkyvät joka päivä päivystäjien työssä. Polarisoituminen, vihapuhe, nettikiusaaminen ja maalittaminen ovat nykyajan ongelmia, jotka tulevat esiin myös hätäpuheluissa. Päivystäjän pitää huomioida entistä enemmän,

että viranomainen voi joutua hyökkäyksen tai väkivallan kohteeksi. Hyökkäyksen kohteena voi olla myös päivystäjä tai hänen työpaikkansa.

Yksi tärkeimmistä yhteiskunnan toiminnoista on hätäkeskustoiminta, jonka toimintakyky vaikuttaa suoraan luottamukseen viranomaisia ja koko yhteiskuntaa kohtaan. Hätäkeskuksilla on tärkeä asema yhteiskunnan turvallisuuskentässä sekä sisäisen tilannekuvan tuottamisessa. Hätätilanteissa hätäkeskukset ovat tiedonkulun keskipiste ja keskeinen taho yhteiskunnan kriisinsietokyvyn muodostajana. Hätäkeskuslaitoksen rooli on korostunut entisestään, kun turvallisuusympäristö on muuttunut. Yhteiskunta on entistä kompleksisempi ja väestö ikääntyy, jolloin hätäkeskustoiminta on entistä vaativampaa. (Sisäministeriö 2016, 29.)

*Yhteiskunta on muuttunut ja ihmiset on muuttuneet sen mukana. On tullut sosiaaliset mediat ja tekstiviestihätäilmoitukset ja muut. Ihmiset viestii somen kautta paljon asioita, joista sitten soittavat hätäkeskukseen ja kertovat että luin sieltä ja sieltä asioita. Hätäkeskustoiminta on muuttunut enemmän sellaiseksi, että pyritään vaan nopeasti välittämään niitä tehtäviä eri viranomaisille. Aikaisemmin palveltiin enemmän viranomaisia ja selvitettiin puhelimesta asioita, hoidettiin varmaan sellaisiakin asioita, jotka ei oikeasti edes kuulu hätäkeskukselle. Nykyään tuntuu, että ollaan menossa ihan toiseen äärilaitaan, että tuleeko meistä vaan sellanen puhelunvälityskeskus, joka vaan lykkää tehtäviä eteenpäin poliisille ja poliisi hoitaa miten hoitaa. Ollaan tavallaan menty äärilaidasta toiseen tai ollaan ainakin menossa siihen suuntaan. (Elina)*

Hätäkeskuslaitoksen henkilöstömäärä on vähentynyt vuodesta 2011 760:sta henkilöstä noin 600:aan. Määräraha-kehitykset aiheuttavat painetta vähentää henkilöstöä sekä heikentää palveluiden tasoa. Sopeutustoimia ja investointien lykkäämisiä on jouduttu tekemään. Nykyisen palvelutason ylläpito vaikeutuu ja se lisää häiriöiden todennäköisyyttä. Myös hätäkeskuspäivystäjien koulutusmäärä on sidoksissa määrärahoihin. Virkamiehen koulutus kestää kuitenkin pari vuotta, joten koulutusmäärärahoista ei ole pikaista apua. Sisäisen turvallisuuden kannalta hätäkeskuslaitoksella tulee olla riittävä määrä henkilöstöä. (Sisäministeriö 2016, 29, 32.)

Sisäministeriön mukaan hätäkeskustoiminnan kehittämissuunnitelmat ovat *turvata häiriötön hätäkeskustoiminta sekä hätäkeskustoimintaan liittyvien yhteistyöprosessien kehittäminen*. Häiriötön hätäkeskustoiminta turvataan ottamalla käyttöön verkottunut

toimintamalli, jossa hätäkeskukset ja hätäkeskuspalveluita käyttävät viranomaiset toimivat yhdessä tietoteknisten sovelluksien avulla. Päivystäjäresursseja voidaan verkottuneessa toimintamallissa hyödyntää valtakunnallisesti riippumatta toimipisteestä ja työmäärä tasaantuu eri keskusten välillä. Toimintamallilla voidaan vastata osittain henkilöstövajeeseen ja määräraha-kehityksen pienenemiseen. Uusi toimintamalli otetaan käyttöön uuden hätäkeskustietojärjestelmän ERICAn myötä. Verkottuneella toimintamallilla parannetaan valmiutta vastata erilaisiin häiriötilanteisiin sekä vahvistetaan kriisinsietokykyä. Hätäkeskustoimintaan liittyviä yhteistyöprosesseja kehitetään edistämällä yhteistoimintaa ja toiminnan vaikuttavuutta hätäkeskusten, viranomaisten tilanne- ja johtokeskusten sekä kenttäorganisaatioiden kanssa. Yhteiskäyttöinen tietojärjestelmä ja valtakunnallinen verkottunut toimintamalli ovat avainasemassa uusille toimintatavoille. Samaan aikaan valmistaudutaan kuitenkin myös aluehallinnon ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen. (Sisäministeriö 2016, 44.) ERICA otettiin käyttöön vuosien 2018–2019 aikana.

## 6.2 Hätäkeskustyön tulevaisuus

Kansainvälisesti verrattuna suomalaisessa hätäkeskusjärjestelmässä on useita vahvuuksia: viranomaisten yhteinen hätäkeskustietojärjestelmä, viranomaisverkko VIRVE, virka-apujärjestelyt eri viranomaisten välillä, toimiva viranomaisyhteistyö sekä lainsäädäntö. Kun hätäkeskus on kaikkien viranomaisten yhteinen, tapahtumiin liittyvät tiedot eivät hajaannu erillisiin viranomaisten hälytyskeskuksiin. Nykyään ei ole myöskään sellaisia viiveitä kuten aiemmin eri viranomaisten hälytyskeskusten välillä. Uuden ERICA-tietojärjestelmän ja kenttäjohtojärjestelmän myötä tilanne paranee koska ne mahdollistavat kaikkien viranomaisten yhtenäisen tilannekuvan ja verkottuneen hätäkeskustoiminnan. (Sisäasiainministeriö 2013, 37.)

Lähitulevaisuuden tavoitteena on verkottuneen toimintamallin käyttöönotto, jossa hätäkeskukset sekä hallinto- ja tukitoimet toimivat kokonaisuutena. Verkottumisen perusedellytys on valtakunnallisesti yhdenmukaiset toimintamallit, jossa hätäkeskukset pystyvät tuottamaan hätäkeskuspalveluja mille tahansa alueelle. Päivystysvahvuuksien

on oltava myös riittäviä. Yhtenä strategisena tavoitteena Häätäkeskuslaitoksella on uuden sukupolven teknologian käyttöönotto ja häätäkeskuspalveluihin soveltuvien uusien palvelumuotojen kehittäminen. Keskeisin on uusi häätäkeskustietojärjestelmä, mutta myös älypuhelinsovellusten kautta tuotettavat palvelut. Häätäkeskuspalveluissa otetaan käyttöön uusia häätäilmoitustapoja ja kehitetään uusien palvelumuotojen käyttöönottoja, muun muassa viittomakielen etätulkkausta. Myös ilmoitinlaitteiden prosessien digitalisointityö jatkuu. (Häätäkeskuslaitos 2018c, 1, 3–4.)

Toimintaympäristö on muuttunut digitalisaation, väestön ja alueiden rakennemuutosten, teknisen kehityksen sekä viranomaiskentässä tapahtuvien muutosten myötä. Häätäkeskuksille kohdistuu entistä enemmän palvelu- ja tuottavuusvaatimuksia. Koko yhteiskunnan digitalisoituminen muuttaa häätäkeskustoimintaa suhteessa enemmän kuin muita turvallisuusviranomaisia. Väestön odotukset ovat suuria seuraavan sukupolven häätäkeskuspalveluiden, viranomaisten tietoturvallisuuden, kybervarautumisen sekä EU:n toimintaan liittyvien linjausten vuoksi. (Sisäministeriö 2016, 29.)

*Me tullaan verkottumaan yhdeksi valtakunnalliseksi keskuksiksi, ettei oo niin sanotusti enää aluerajoja. Ollaan yksi yhteinen häätäkeskus, jolla on kuusi toimipistettä. Tähän asti ollaan oltu jokainen vähän omamme. Tulee varmaan erilaisia tapoja tehdä häätäilmoitus, ei pelkkä soitto tai tekstiviesti 112:een. Saattaa tulla joku chatti tai Facebook-mahdollisuus, en tiedä. (Elina)*

Häätäkeskustoiminnan kehittämisessä on hyödynnetty digitalisaatiota muun muassa häätäpuhelimien paikantamisen ja häätäilmoituksen tekemiseen liittyvän sovelluksen avulla. Suomessa on yksi tällä hetkellä maailman kehittyneimmistä häätäkeskustoiminnan malleista. Häätäkeskustoiminnan kehittämiseen vaikuttavat keskeisesti EU:n säädökset. Uusia palveluita ovat muun muassa ajoneuvojen hätäviestipalvelu eCall. (Sisäministeriö 2016, 29.) Viime vuosina on otettu käyttöön 112 Suomi -sovellus, kadonneiden lasten vihjenumero sekä häätätekstiviestit ennakkoon rekisteröidyille käyttäjille. Uusimpana on vaaratiedote puhelimeen 112 Suomi -sovelluksen kautta.

Häätäkeskuslaitoksen alkuvuosina häätäpaikannuksesta lähetettiin faksi teleoperaattoreille, jonka jälkeen tehtiin integraatio häätäkeskustietojärjestelmään solupaikannuksen osalta. Tämän jälkeen tuli 112 Suomi-sovellus ja tällä hetkellä pääosa

puheluista paikantuu tarkasti AML-tekniikan avulla. Tämä teknologia on ehkä merkittävin uudistus alalla koko viraston olemassaolon aikana, ja on ratkaissut takavuosien keskeisimmän haasteen hätäilmoituksen käsittelyssä. (Nieminen 2019.) Haasteena on nimenomaan tapahtumapaikan paikannus. Hätäpuhelun soittajat eivät usein pysty tai osaa kertoa missä tarkalleen ottaen ovat ja päivystäjällä voi mennä tämän tiedon selvittämisessä huomattavan kauan aikaa.

Päivystäjän perustyön ydin tulee Niemisen (2019) mukaan pysymään ennallaan, mutta haasteita tuovat nopeasti kehittyvä teknologia sekä kansalaisten kasvavat odotukset. Tehokkuusodotukset lisääntyvät, mutta resurssit tuskin kasvavat. Kun hätäkeskustoiminta on verkottunutta, se vaatii päivystäjältä aiempaa tarkempaa ohjeiden noudattamista ja siten karsii alueellisia toimintakulttuurin erityispiirteitä pois. Erilaiset sensorit ja älylaitteet tulevat todennäköisesti mukaan hätäilmoitustavoiksi jossain kohtaa. Videopuhelu ja kuvien vastaanottoa testataan. Palvelukirjo muuttuu, eli päivystäjiltä vaaditaan kykyä käsitellä eri muodoissa tulleita hätäilmoituksia. Tulevaisuudessa tavoitteena on kehittää myös johtokeskuksen verkottunutta toimintamallia sekä tukea entisestään viranomaisten kenttätoimintaa varsinkin, kun ottaa huomioon tulevat maakunta-, sote- sekä pelastustoimen uudistustarpeet (Heinonen 2019.).

Lähitulevaisuudessa hätäkeskustyö on verkottunutta, eikä enää puhuta “meidän tehtävistämme” tai “meidän alueestamme”. Puheluita voidaan ottaa kaikkialta, ja tilannekuva pitää luoda nopeasti. Hätäpuheluita otetaan yhdestä virtuaalisesta hätäkeskuksesta, joka toimii kuudella paikkakunnalla. Puhelut muodostavat yhden jonon, jossa ne ohjautuvat ensisijaisesti “omaan” keskukseen, mutta siirtyvät asetetun ajan jälkeen ensimmäiselle vapaana olevalle päivystäjälle. Tilannekuva pitää luoda nopeasti ja työssä on nähtävä kokonaisuus laajemmin. Kielivalikoima monipuolistuu ja ILMO-tehtävissä tapahtuu profiloitumista. Tulevaisuudessa erilaiset laitteet saattavat ottaa yhteyttä (IoT) ja lakisääteisten kiinteistösuojauksien lisäksi pohditaan viihtyvyyden, mukavuuden tai henkilökohtaisesta tarpeesta lähteviä ratkaisuja kuten turvakameroita. (Heinonen 2019.)

Hätäkeskuspalvelujen tilannekuva on johtokeskuksessa, mutta se ei synny, elleivät eri osapuolet osallistu sen tekemiseen. Tiedon jakamiseen tulee entistä nopeammin reagoida niin hätäkeskusten kuin yhteistoimintaosapuolten. Viestintä tulee entistä lähemmäs operatiivista toimintaa. Perinteisten medioiden lisäksi myös osalliset kansalaiset ja muut tahot edellyttävät toimintakulttuurin muutosta tiedon jakamisessa. Monikanavaisuus ja nopeus kävelevät muuten ylitsemme. (Heinonen 2019.)

116 117- tyyppiset palvelut tulevat osaksi ihmisen arjen turvallisuuden pelikenttää. On tärkeää tietää mikä taho hoitaa mitäkin ja että tarjonta on kysyntään nähden oikealla tasolla. Hätäkeskusverkoston tehokkuustarkastelu pakottaa pohtimaan myös kuinka paljon resursseja on kiinni hätäkeskustyössä. Pidemmän ajan kuluessa tekoäly tulee hoitamaan jonkin osan rutiinistyöstä. (Heinonen 2019.)

Jo kymmenen vuotta sitten sisäasiainministeriö (2009b, 20) totesi, että tekniikan kehittyessä hätäilmoituksen tekoon voidaan käyttää myös sähköpostia, multimediatekstiä, henkilökohtaisia GPS-pohjaisia hätäilmaisimia ja eCall-hälytysjärjestelmää. Eri asia on kuitenkin se, mikä on toiminnallisesti järkevää, vaikka tekniikka mahdollistaisi paljonkin.

Kuvallisen informaation käsittely tulee jatkossa kehittymään. Hätäkeskuksiin tullaan lähettämään tapahtumapaikalta kuvia ja videoita. Lisäksi pikaviestintätyypiset ratkaisut tulevat yhdeksi ilmoitustyyppiksi. Teknisesti puheentunnistus voi tulla yhdeksi apuvälineeksi hätäkeskuspäivystäjälle. Hätäpuhelusta voidaan puheentunnistuksen avulla tuottaa järjestelmän avainsanoja tukemaan päätöksentekoa. Tällainen tekniikka olisi valmiina, mutta sitä ei ole pystytty hyödyntämään. (Aaltonen 2017.)

Epäselvää on kuinka sote-uudistus tulee oikeasti vaikuttamaan hätäkeskustoimintaan. Ei ole selvää kuvaa siitä, miten paljon ja millä tavalla toimivia johtokeskuksia viranomaiset perustavat. Emme myöskään tiedä sosiaali- ja terveystieteiden neuvontapalvelujen toiminnasta tarpeeksi. Nämä voivat muuttaa hätäkeskuksen tehtäväkuvaa varsinkin TESE-puolella. (Aaltonen 2017.)

Hätäkeskuspäivystäjien koulutus kehittyy työelämän ja teknologian kehittymisen myötä. Teknologian lisäksi korostuvat tietotekniset taidot sekä viestintä- ja vuorovaikutustaidot. Hätäkeskuspäivystäjä on tulevaisuudessakin hätäkeskuksen tärkein työväline. Koulutuksen tulee vastata työelämän osaamisvaatimuksiin. Vaativa työ tarvitsee tutkintokoulutuksen, ammattitaidon ylläpidon sekä työuralla etenemisen koulutuspolun. Tämä toteutunee tulevaisuudessa turvallisuusalojen oppilaitoksessa, jossa auttamisketjun eri toimijat koulutautuvat ja harjoittelevat viranomaisyhteistyötä yhdessä. (Lindholm 2019.)

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus voi muuttua tulevaisuudessa aiempaa monimuotoisemmaksi ja entistä tiiviimmäksi yhteistyöksi Hätäkeskuslaitoksen kanssa. Suomen hätäkeskusjärjestelmä ja -koulutus ovat maailmanlaajuisesti uniikkeja ja näiden olemassaolo tulee turvata myös tulevaisuudessa. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus muuttuu tulevaisuudessa entistä enemmän ihmisen hädän tunnistamiseen ja hädässä olevan ihmisen kanssa vuorovaikutukseen hätäpuhelussa. Tekniikan tuntemus on tärkeää, mutta edelleen tulee olla riittävä osaaminen viranomaistoiminnasta ja tietämys mikä ohjaa riskinarvioanalyseja ERICAlla. (Alatalo 2018.)

Kehittämistoimintaa pitää jatkossakin suunnitella yhdessä ja laatia siten suuntaviivat. Paljon on jo tehtykin. Epäaktiiviset hätäkeskukset pitää saada kuitenkin mukaan osallistumaan ja ennen kaikkea tekemään asioita sovittujen pelisääntöjen mukaan, jotta päivystäjät ovat samanarvoisessa asemassa ympäri Suomea. Yksilöllisiä toimenpiteitä tarvitsevien henkilöiden ohjausprosessia on saatu eteenpäin, mutta huomiota pitäisi tulevaisuudessa kiinnittää myös taitaviin päivystäjiin. Yksilön vastuuta omasta ammatinhallinnasta ei voi kuitenkaan koskaan korostaa liikaa. (Meri 2019.)

Alun perin jo hätäkeskusuudistuksen aikaan 1990-luvulla tunnistettiin tarve taata koulutettujen hätäkeskuspäivystäjien riittävyys. Päivystäjien riittävyys on kuitenkin ollut koko Hätäkeskuslaitoksen historian ajan pysyvä ongelma. Ongelmaa ovat lisäksi pahentaneet hätäkeskuspäivystäjien saatavuusongelman juurisytyt. Näitä ovat hätäkeskuspäivystäjien saatavuuden heikkeneminen muun muassa rakenneuudistusten myötä, poliisitaustaisen henkilöstön saatavuuden heikkeneminen poliisiin

peruskoulutuksen uudistuksen ja poliisin oman rekrytointilanteen paranemisen myötä, alimitoitettu määräraha ja hätäkeskuspäivystäjien koulutukseen osoitettujen resurssien alimitoitus. Hätäkeskuslaitoksen henkilötyövuosien määrä on erilaisten tuottavuus- ja muiden toimien myötä vähentynyt noin 800:sta noin 600:aan eli vähennystä on ollut jopa 25 prosenttia. Tällainen vähennys on kovempi kuin millään muulla turvallisuusviranomaisella ja on vaatinut merkittäviä toiminnallisia innovaatioita, että palvelutaso on pystytty säilyttämään. (Nieminen 2019.)

### 6.3 Tarve lisätutkimuksille

Hätäkeskustoimintaa ja varsinkin hätäkeskuspäivystäjän työtä tulisi tutkia tarkemmin. Tämän tutkimuksen aikana nousi esiin paljon teemoja, joista pitäisi saada tutkittua tietoa.

*Päivystäjän tekemää emotionaalista tunnetyötä* ammatillisena työkaluna pitäisi tutkia tarkemmin. Miten päivystäjä suorittaa tunnetyötä, miten se ilmenee ja millaisia ristiriitoja se mahdollisesti aiheuttaa. Ymmärtämällä paremmin soittajan ja päivystäjän välistä *kasvotyötä* ja niihin kohdistuvia uhkia ymmärtäisimme paremmin myös päivystäjän vaikeuksia soittajan kanssa. Kasvotyötä ei ole kunnolla tutkittu eikä tätä näkökulmaa ole otettu huomioon päivystäjän työssä. Se mikä koetaan kasvojen menettämisessä uhkaavana on kuitenkin tilanne- ja kulttuurisidonnaista. (Tracy 2002, 131.) Tämän vuoksi kasvotyön tutkimusta tulisi tehdä myös Suomessa.

*Viestintä ja kommunikaatio* vaatisivat myös lisätutkimuksia. Millainen on *päivystyssalin sisäinen vuorovaikutus ja kommunikaatio*, eli kuinka viesti kulkeutuu ison päivystyssalin sisällä useiden kymmenien päivystäjien kesken. Kuinka tämä interaktio muodostuu ja miten non-verbaalisia ja verbaalisia viestejä tulkitaan. Päivystäjän tietojärjestelmään laittamat tiedot voivat erota siitä mitä tietoja päivystäjä saa hätäpuhelusta ja niistä tiedoista, jotka hän välittää viranomaisille. Tuleeko tässä viestimisen ketjussa kaikki oleellinen ja tarvittava tieto välitettyä ja miten tämä sosiaalinen vuorovaikutusjärjestelmä on rakentunut? Myös *päivystäjän ja soittajan välinen kommunikaatio* olisi mielenkiintoinen tutkimusaihe, etenkin mistä päivystäjä tunnistaa akuutin hädän, kuinka



soittaja ilmaisee itseään eri tilanteissa ja onko vuorovaikutuksessa päivystäjän ja soittajan kesken jotain oleellisesti kehitettävää. Entä ohjaako tietojärjestelmä hätäpuhelun vuorovaikutusta liikaa niin että kommunikaatiossa pitää mennä tietojärjestelmän ehdoilla?

*Päivystyssalin hierarkiaa ja vallankäyttöä* olisi hyvä tutkia miten vallankäyttö ilmenee ja miten vallankäyttö jakaantuu. Onko vallankäytössä päivystäjän asemaan, ikään tai sukupuoleen liittyviä käytäntöjä. Myös *päivystäjän ammattia professiona* olisi kiinnostavaa selvittää. Kuinka kauan hätäkeskustyössä ollaan ja millaiset asiat muodostavat päivystäjän kollektiivisen ryhmäidentiteetin erontekona muihin ammatteihin.

Päivystäjien *käsityksiä ihannepäivystäjästä* tulisi tutkia laajemmin, jotta päivystystyöhön voitaisiin löytää sellaiset henkilöt, jotka soveltuvat parhaiten alalle. Erityisesti päivystäjiin kohdistuneet odotukset ja ihanteet pitäisi selvittää. Tietoa voidaan käyttää hyödyksi niin ammattiin hakeutumisessa kuin työssä pysymiseksi. Lisätutkimuksille olisi tarvetta toimivatko päivystäjät itse tai heidän työkaverinsa näiden ihanteiden mukaisesti. Olisi kiinnostavaa selvittää millaisia rangaistuksia tai sanktioita työhön liittyy, jos päivystäjä ei toimi näiden ihanteiden mukaan.

*Yhteiskunnallisen tilanteen ja hätäpuhelujen vertailu* olisi hyvin mielenkiintoista. Erityisesti kiinnostaisi selvittää *välittykö hätäpuheluista soittajan yhteiskuntaluokka tai huono-osaisuus*. Tai kuinka vallitseva yhteiskunnallinen tilanne ilmenee hätäpuheluista.

Tällaista tutkimusta hätäkeskuspäivystäjistä ei ole aiemmin tehty, ja tämä tutkimus on tuottanut uutta tutkimustietoa yhdestä tärkeimmistä turvallisuusalan professiosta. Lisätutkimuksille hätäkeskustoiminnasta on kuitenkin suuri tarve.

## LÄHDELUETTELO

Aaltonen, Jukka (2012): *eCall-järjestelmä hätäkeskustoiminnan näkökulmasta – uuden hätäilmoituskanavan käyttöönotto ja sen vaikutus hätäkeskustoimintaan*. Opinnäytetyö. Teknologiaosaamisen johtaminen, tuotekehitys ja tuotteistaminen. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Turun ammattikorkeakoulu.

Aaltonen, Jukka (2017). Hätäkeskuslaitoksen teknisten palveluiden johtaja. Haastattelu 1/2017.

Aaltonen, Jukka (2005): *Hätäkeskustoiminnan laadunhallintamenetelmät*. Opinnäytetyö. Tietotekniikan koulutusohjelma, Total Quality Management and Business Processes. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Ahven, Susanna (2015): *Palkitsemisen ja toiminnan ohjauksen vaikutus työmotivaatioon – Suomen valtion turvallisuusviranomaisten kokemana*. Pro gradu -tutkielma. Liiketaloustiede, laskentatoimi ja rahoitus. Pori, Turun kauppakorkeakoulu.

Alatalo, Toni (2018). Pelastusopiston opettaja, hätäkeskustiimin vetäjä. Haastattelu 12/2018.

Borisov, Helena (2010): *Hätäkeskuslaitoksen toimintaan liittyvät oikeustapaukset*. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma, julkishallinto ja juridiikka. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Bourdieu, Pierre (1986): "The Forms of Capital." Teoksessa Richardson, J. G. (ed.): *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Pp. 241–258. New York, Greenwood Press.

Deville, Grant J. & Wright, Renee & Varker, Tracey (2009): *Vicarious trauma, secondary traumatic stress or simply burnout? Effect of trauma therapy on mental health professionals*. Australian and New Zealand Journal of Psychiatry. Vol 43, Issue 4. 373–385.

EENA - European Emergency Number Association (2018): *Public Safety Answering Points*. Global Edition, December 2018.

Figley, Charles (1995): "Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview." Teoksessa Figley, Charles R. (ed.): *Compassion Fatigue. Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. 1–20. New York, Routledge.

Hallamaa-Numminen, Katja (2015): *Suorituksen arviointi henkilöstön silmin: yksilön suorituksen arvioinnista kokonaisvaltaiseen palvelukohtaamisen arviointiin – Case: Hätäkeskuslaitos*. Pro gradu -tutkielma. Liiketaloustiede, johtaminen ja organisointi. Pori, Turun kauppakorkeakoulu.

Hallamaa-Numminen, Katja (2011): *Työnohjauksen vaikutus työhyvinvointiin – case Länsi-Uudenmaan hätäkeskus*. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Laurea ammattikorkeakoulu.

Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (2007): *Ethnography. Principles in practice*. Third edition. New York, Routledge.

Heinonen, Jyrki (2019). Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen päällikkö. Haastattelu 1/2019.

Hochschild, Arlie (1979): *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. American Journal of Sociology, Vol. 85, No. 3, pp. 551–575.

Hochschild, Arlie (1990): "Ideology and emotion management: A perspective and path for future research." Teoksessa Kemper, Theodore D. (Ed.): *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. Pp. 117–142. Albany: State University of New York Press.

Hochschild, Arlie (1983): *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Horne, Christine (2001): "Sociological perspectives on the emerge of social norms." Teoksessa Hechter, Michael & Opp, Karl-Dieter (toim.): *Social norms*. 3–34. New York: Russell Sage Foundation.

Hätäkeskuslaitos (2011): *Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa*. Hätäkeskuslaitos 10 vuotta.

Hätäkeskuslaitos (2018c): *Hätäkeskuslaitoksen tulostavoite 2018*. [viitattu 30.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://www.112.fi/download/75287\\_HAK\\_Tulostavoiteasiakirja\\_2018.pdf?ce485bdc463ad688](https://www.112.fi/download/75287_HAK_Tulostavoiteasiakirja_2018.pdf?ce485bdc463ad688)

Hätäkeskuslaitos (2017): *Hätäkeskuslaitoksen henkilöstökertomus 2017*. [viitattu 2.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://www.112.fi/download/76533\\_HAK\\_Hatakeskuslaitoksen\\_henkilostokertomus\\_2017\\_final.pdf?ca07dc463ad688](https://www.112.fi/download/76533_HAK_Hatakeskuslaitoksen_henkilostokertomus_2017_final.pdf?ca07dc463ad688)

Hätäkeskuslaki (157/2000). Suomen säädöskokoelma. Helsinki, Eduskunta.

Kauppinen, Timo & Mattila-Holappa, Pauliina & Perkiö-Mäkelä, Merja & Saalo, Anja & Toikkanen, Jouni & Tuomivaara, Seppo & Uuksulainen, Sanni & Viluksela, Marja & Virtanen, Simo (toim.) (2013): *Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista*. Työterveyslaitos, Helsinki.

Kiiltomäki, Aliisa & Muma, Päivi (2007): *Tässä ja nyt. Sairaanhoidaja tekee kriisityötä*. Helsinki: Sairaanhoidajaliitto.

Knuutinen, Sari & Laitinen, Pertti (2011): *Hätäkeskustoiminnan perusteet opintojakson kehittämishanke. Tapaustutkimus Pelastusopiston opintojen suunnittelusta*. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Kuula, Arja (2006): *Tutkimusetiikka*. Tampere, Osuuskunta Vastapaino.

Koskela, Antti (2018). Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöpäällikkö. Henkilökohtainen tiedoksianto 11/2018.

Koskela, Marjukka (2015): *Johtamisviestintä hajautetun organisaation keskijohdon silmin. Case: Hätäkeskuslaitos*. Pro gradu -tutkielma. Liiketaloustiede, johtaminen ja organisointi. Pori, Turun kauppakorkeakoulu.

Käypä hoito -suositus: *Traumaperäinen stressihäiriö*. Suomalainen lääkäriseura Duodecim, Helsinki. Julkaistu 17.12.2014. [viitattu 29.4.2019] Saatavilla [www-muodossa osoitteessa: http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituks/suositus?id=hoi50080](http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituks/suositus?id=hoi50080)

Laki hätäkeskuksia koskevasta kokeilusta (1257/1993). Suomen säädöskokoelma. Helsinki, Eduskunta.

Lappalainen, Sirpa (2007): "Mikä ihmeen etnografia?". Teoksessa Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen Tarja (toim.): *Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. 9–14. Tampere, Osuuskunta Vastapaino.

Lehto, Martti & Limnell, Jarno & Kokkomäki, Tuomas & Pöyhönen, Jouni & Salminen, Mirva (2018): *Kyberturvallisuuden strateginen johtaminen Suomessa*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 28/2018. Helsinki, Valtioneuvoston kanslia.

Limnell, Jarno (2009): *Suomen uhkakuvapolitiikka 2000-luvun alussa*. Maanpuolustuskorkeakoulu, strategian laitos. Julkaisusarja 1: strategian tutkimuksia No 29. Helsinki, Edita Prima Oy.

Lindholm, Titta (2019). Pelastusopiston vanhempi opettaja, hätäkeskustiimi. Haastattelu 4/2019.

Liukkonen, Aarre (2016): *Verkottuneen Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminta tulevaisuudessa*. Opinnäytetyö. Turvallisuusalan koulutusohjelma. Laurea ammattikorkeakoulu.

Mankkinen, Teija (2011): *Palomiehen ammatti työnä ja elämäntapana*. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto.

Matilainen, Lasse (2010): *Hätäkeskussalin työnjako, työroolit ja johtaminen Uudenmaan hätäkeskuksessa*. Opinnäytetyö. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Hämeenlinna, Hämeen ammattikorkeakoulu.

Meri, Virpi (2019). Hätäkeskuslaitoksen koulutussuunnittelija. Haastattelu 3/2019.

Mäkinen, Anne (2011): *Asiakas huutaa ja haukkuu kuuntelematta neuvoja. Asiakasväkivallan uhkatilanteet suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien kokemina*. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikka, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pori, Tampereen yliopisto.

Nieminen, Marko (2019). Hätäkeskuslaitoksen hätäkeskuspalveluiden johtaja. Haastattelu 2/2019.

Niskanen, Toivo & Kallio, Hannu & Naumanen, Paula & Lehtelä, Jouni & Liuhamo, Mika & Lappalainen, Jorma & Sillanpää, Jarmo & Nykyri, Erkki & Zitting, Antti & Hakkola, Matti (2009): *Riskinarviointia koskevien työturvallisuus- ja työterveys säännösten vaikuttavuus*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimusraportti 2009:22.

Norri-Sederholm, Teija (2015): *Tilanne päällä! Tiedon tarpeesta tutkittuun tietoon – hätäkeskuspäivystäjän ja ensihoidon kenttäjohtajan tilannetietoisuus*. Dissertations in social sciences and business studies No 96. Publications of the University of Eastern Finland.

Pelastuslaki (379/2011). Suomen säädöskokoelma. Helsinki, Eduskunta.

Pesonen, Jouko (2009): *Oppilasarvioinnin kehittäminen hätäkeskuspäivystäjien tutkinnossa*. Opettajankoulutuksen kehittämishanke. Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Pesonen, Jouko (2010): *Poliisitehtävän välittämisen prosessi hätäkeskuksessa*. Opinnäytetyö. Poliisipäällystötutkinto. Tampere, Poliisiammattikorkeakoulu.

Puustinen, Alisa & Anttonen, Henna & Kokki, Esa (2019): *Kadonneen päivystäjän jäljillä*. Selvitys hätäkeskuspäivystäjävajeesta. B-sarja: Tutkimusraportit 1/2019. Kuopio, Pelastusopisto.

Pöysä, Jyrki (2012): *Työelämän alkeismuodot. Narratiivinen etnografia*. Kultaneito XI. Joensuu, Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura.

Salonen, Jarmo (2016). Kuopion hätäkeskus, vuoromestari. Henkilökohtainen tiedoksianto 11/2016.

Sisäasiainministeriö (2009a): *Hätäkeskustoiminnan kehittäminen. Aluejakotyöryhmän loppuraportti*. Sisäasiainministeriön julkaisuja 28/2009.

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79767/sm\\_282009.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79767/sm_282009.pdf)

Sisäasiainministeriö (2009b): *Hätäkeskustoiminnan kehittäminen. Strategiatyöryhmän loppuraportti*. Sisäasiainministeriön julkaisuja 7/2009.

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79753/sm\\_072009.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79753/sm_072009.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sisäasiainministeriö (2013): *Hätäkeskusuudistuksen toteutuminen. Arviointiryhmän loppuraportti*. Sisäasiainministeriön julkaisu 10/2013.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79038/H%C3%A4t%C3%A4keskusuudistuksen%20toteutuminen.pdf>

Sisäministeriö (2016): *Sisäisen ja ulkoisen turvallisuuden keskinäisriippuvuus. Muuttuuko toimintakulttuuri toimintaympäristön mukana?* Sisäinen turvallisuus. Sisäministeriön julkaisu 34/2016. [viitattu 1.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79229/Sisaisen ja ulkoisen turvallisuuden keskinäisriippuvuus.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79229/Sisaisen_ja_ulkoisen_turvallisuuden_kskinaisriippuvuus.pdf)

Sisäasiainministeriö (2007): *Valtioneuvoston selonteko hätäkeskusuudistuksesta 2007*. Hätäkeskusuudistuksen arviointi. [viitattu 2.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/selonteko/Documents/vns\\_3+2007.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/selonteko/Documents/vns_3+2007.pdf)

Sisäministeriö (2018): *Valtioneuvoston selonteko sisäisestä turvallisuudesta*. Sisäministeriön julkaisu 8/2016. Sisäinen turvallisuus. [viitattu 11.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://intermin.fi/documents/1410869/4113506/67644\\_julkaisu\\_082016.pdf/1bfa515-e73e-4ca3-8b03-59991a98c0e3/67644\\_julkaisu\\_082016.pdf](https://intermin.fi/documents/1410869/4113506/67644_julkaisu_082016.pdf/1bfa515-e73e-4ca3-8b03-59991a98c0e3/67644_julkaisu_082016.pdf)

Talka, Juha (2018). Turun hätäkeskuksen apulaispäällikkö. Henkilökohtainen tiedoksianto 11/2018.

TENK - Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019a): *Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä*. [viitattu 2.1.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>

TENK - Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019b): *Hyvän tieteellisen käytännön ohjeet*. [viitattu 16.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta>

TENK - Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009): *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*. Helsinki. [viitattu 1.2.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

TENK - Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012): *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. [viitattu 1.2.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tolppi, Reijo (2001): *Nokiherroista palopäälliköiksi. Tutkimus palopäälliköiden ammattikunnan kehityksestä ja erityisesti nykytilasta professioteoreettisesta näkökulmasta tarkasteltuna*. Akateeminen väitöskirja. Hallintotieteen laitos. Tampereen yliopisto.

Tracy, Sarah J. (2002): *When Questioning Turns to Face Threat: An Interactional Sensitivity in 911 Call-Taking*. *Western Journal of Communication*. Spring 2002, Vol. 66, Issue 2. 129–157.

Tracy, Sarah. J. & Tracy, Karen (1998a): *Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique*. *Journal of Applied Communication Research*. Vol. 26, Issue 4. 390–411.

Tracy, Karen & Tracy, Sarah J. (1998b): *Rudeness at 911: Reconceptualizing Face and Face Attack*. *Human Communication Research*. Vol. 25, Issue 2. 225–251.

Turner, Jonathan H. & Stets, Jan E. (2005): *The Sociology of Emotions*. New York: Cambridge University Press.

Työturvallisuuslaki (738/2010). Suomen säädöskokoelma. Helsinki, Eduskunta.

Valmiuslaki (1552/2011). Suomen säädöskokoelma. Helsinki, Eduskunta.

Valtion virkamieslaki (750/1994). Suomen säädöskokoelma. Helsinki, Eduskunta.

Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta (877/2010). Suomen säädöskokoelma. Helsinki, Eduskunta.

Valtioneuvosto (2013): *Suomen kyberturvallisuusstrategia*. Valtioneuvoston periaatepäätös 24.1.2013. [viitattu 1.2.2019] Saatavilla [www-muodossa osoitteessa: https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/05/Suomen-kyberturvallisuusstrategia-ja-taustamuistio.pdf](https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/05/Suomen-kyberturvallisuusstrategia-ja-taustamuistio.pdf)

Valtioneuvosto (2016): *Valtioneuvoston ulko- ja turvallisuuspoliittinen selonteko*. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja. 7/2016. [viitattu 14.3.2019] Saatavilla [www-muodossa osoitteessa: http://www.finlandnato.org/public/download.aspx?ID=159271&GUID=%7BB084DC8B-BF65-4B64-A1A7-7E5E108F0753%7D](http://www.finlandnato.org/public/download.aspx?ID=159271&GUID=%7BB084DC8B-BF65-4B64-A1A7-7E5E108F0753%7D)

Valtioneuvosto (2017): *Yhteiskunnan turvallisuusstrategia*. Valtioneuvoston periaatepäätös 2.11.2017. [viitattu 1.2.2019] Saatavilla [www-muodossa osoitteessa: https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS\\_2017\\_suomi.pdf](https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS_2017_suomi.pdf)

Valtioneuvosto (2010): *Yhteiskunnan turvallisuusstrategia*. Valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.2010. [viitattu 1.1.2019] Saatavilla [www-muodossa osoitteessa: https://www.defmin.fi/files/1696/Yhteiskunnan\\_turvallisuusstrategia\\_2010.pdf](https://www.defmin.fi/files/1696/Yhteiskunnan_turvallisuusstrategia_2010.pdf)

## **Elektroniset lähteet**

Digia (2019): *112 Suomi -sovelluksen käyttö*. [viitattu 13.1.2019] Saatavilla [www-muodossa osoitteessa: https://digia.com/palvelumme/ratkaisumme/112suomi/](https://digia.com/palvelumme/ratkaisumme/112suomi/)

ELY-keskus (2019): *Tieliikennekeskuksen tienkäyttäjän linja*. [viitattu 22.3.2019] Saatavilla  
www-muodossa osoitteessa:

<https://www.ely-keskus.fi/web/ely/liikenteen-asiakaspalvelu1>

Huoltovarmuuskeskus (2019): *Huoltovarmuuskeskuksen toiminnan perusteet*.

[viitattu 2.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa:

<https://www.huoltovarmuuskeskus.fi/toimialat/tietoyhteiskunta/toiminnan-perusteet/>

HUS (2019): *Myrkytystietokeskus*. [viitattu 20.2.2019] Saatavilla www-muodossa  
osoitteessa:

<http://www.hus.fi/sairaanhoito/sairaanhoitopalvelut/myrkytystietokeskus/Sivut/default.aspx>

Häirekeskus (2019): *Viron hätäkeskuksen tehtävät*. [viitattu 14.4.2019] Saatavilla www-  
muodossa osoitteessa: <https://www.112.ee/en/tasks>

Hätäkeskuslaitos (2019e): *IVO ja TESE prosessikaaviot*. Toiminnan ja tietotekniikan  
kehittämishanke TOTI.

Hätäkeskuslaitos (2019d): *Hätäilmoituksen tekeminen tekstiviestillä*. [viitattu 8.3.2019]  
Saatavilla www-muodossa osoitteessa:

[https://www.112.fi/hatanumero\\_112/hatatekstiviesti](https://www.112.fi/hatanumero_112/hatatekstiviesti)

Hätäkeskuslaitos (2019a): *Hätäkeskuslaitoksen tehtävät*. [viitattu 20.4.2019] Saatavilla  
www-muodossa osoitteessa:

<https://www.112.fi/hatakeskuslaitos>

Hätäkeskuslaitos (2019b): *Hätäkeskuslaitoksen organisaatiokaavio*. [viitattu 2.4.2019]  
Saatavilla www-muodossa osoitteessa:

[https://www.112.fi/download/76835\\_Hatakeskuslaitoksen\\_organisaatiokaavio\\_2019\\_Yhteensopivuustila.pdf?f7ec876cc576d688](https://www.112.fi/download/76835_Hatakeskuslaitoksen_organisaatiokaavio_2019_Yhteensopivuustila.pdf?f7ec876cc576d688)

Hätäkeskuslaitos (2019c): *Hätänumeroon soittaminen*. [viitattu 2.3.2019] Saatavilla  
www-muodossa osoitteessa:

[https://www.112.fi/fi/hatanumero\\_112/milloin\\_soitat\\_112](https://www.112.fi/fi/hatanumero_112/milloin_soitat_112)

Hätäkeskuslaitos (2018a): *Hätäkeskukset ja niiden toiminta-alueet*. Hätäkeskuslaitoksen  
sisäinen esittelymateriaali.

Hätäkeskuslaitos (2018b): *Päivystäjän virka-asut*. Hätäkeskuslaitoksen kuvapankki.  
[viitattu 7.3.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa:

<http://www.112.fi/medialle/kuvapankki>



Hätäkeskuslaitos (2013): *EENA Awardsissa 2013 palkitut*. [viitattu 1.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://www.112.fi/download/42272\\_EENA\\_112\\_Awards\\_2013\\_luettelo\\_palkinnon\\_saa\\_jista.pdf?a0f61bbc93b4d088](https://www.112.fi/download/42272_EENA_112_Awards_2013_luettelo_palkinnon_saa_jista.pdf?a0f61bbc93b4d088)

Kansalaisneuvonta (2019): *Kansalaisneuvonnan palvelut*. [viitattu 11.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://www.kansalaisneuvonta.fi/fi-FI>

Maakunta- ja sote-uudistus (2019): *Päivystysapu*. [viitattu 1.2.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://alueuudistus.fi/paivystysapu-116117>

Pelastusopisto (2019a): *Hälytyspäivystäjistä hätäkeskuspäivystäjiksi*. [viitattu 15.2.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://www.pelastusopisto.fi/yli-600-uutta-hatakeskuspaivystajaa-20-vuodessa/>

Pelastusopisto (2019b): *Hätäkeskuspäivystäjätutkinto*. [viitattu 16.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://www.pelastusopisto.fi/tutkinnot/hatakeskuspaivystajatutkinto/>

Poliisiammattikorkeakoulu (2019): *Poliisin tutkinto*. [viitattu 30.4.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://www.polamk.fi/amk/koulutus\\_ja\\_opiskelu](https://www.polamk.fi/amk/koulutus_ja_opiskelu)

Rajavartiolaitos (2019): *Meripelastuskeskuksen hälyttäminen*. [viitattu 22.3.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [https://www.raja.fi/ohjeita/ohjeita\\_veneilijoille/meripelastuksen\\_halytysohje](https://www.raja.fi/ohjeita/ohjeita_veneilijoille/meripelastuksen_halytysohje)

Sisäministeriö (2019b): *Hätäkeskustoiminta Suomessa*. [viitattu 1.5.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://intermin.fi/hatakeskustoiminta/hatakeskukset>

Sisäministeriö (2019a): *Sisäministeriön hallinnonala*. [viitattu 1.5.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: [http://intermin.fi/documents/1410869/3724304/SMhallinnonala\\_organisaatio\\_fi\\_1.pdf/f9b3c192-ac7d-40f3-8145-abf39626feaa](http://intermin.fi/documents/1410869/3724304/SMhallinnonala_organisaatio_fi_1.pdf/f9b3c192-ac7d-40f3-8145-abf39626feaa)

SOS Alarm (2019): Ruotsin hätäkeskus *SOS Alarm*. [viitattu 1.1.2019] Saatavilla www-muodossa osoitteessa: <https://www.sosalarm.se>

# LIITE 1 Operatiivisen henkilöstön toimenkuvat

Lähde: Hätäkeskuslaitos 2019

TOIMENKUVA  
HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄ



## TEHTÄVÄN VAATIVUUSLUOKITUS D

<b>Tehtävä/Virkanimike:</b> Hätäkeskuspäivystäjä
<b>Hätäkeskus</b>
(Tarvittaessa työpiste:)
<b>Tehtävään vaadittava muodollinen koulutus/tutkinto</b> (esimies täyttää): Hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto taikka poliisin perustutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto.
<b>Tehtävän muut edellytykset:</b> Operatiiviseen toimintaan liittyvien keskeisten normien sekä tieto- ja viestijärjestelmien hallinta, hätäkeskuksen sekä eri turvallisuusviranomaisten toimintaa koskevien menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden tuntemus, ymmärtäminen ja niiden soveltaminen käytäntöön. Vuorovaikutus- ja viestintätaidot. Kokonaisuuksien nopea hahmottamiskyky sekä toiminta- ja priorisointikyky muuttuvissa tilanteissa. Kielitaito katsotaan eduksi.
<b>Esimies:</b> Ylipäivystäjä/vuoromestari
<b>Tehtävän tarkoitus:</b>  Hätäkeskuspäivystäjän tehtävänä on käsitellä hätä- ja muita ilmoituksia, tehdä riskinarvio, hälyttää tarvittava apu paikalle tai tehdä hälyttämättä jättämispäätös, tarvittaessa neuvoa ja opastaa ilmoittajaa, suorittaa tilanteen edellyttämät muut toimenpiteet, seurata ja tukea tehtäviä suorittavien yksiköiden toimintaa.  <b>Keskeiset tehtävät:</b> Hätäkeskuspäivystäjä <ul style="list-style-type: none"><li>vastaa hoitamiensa hätäilmoitusten käsittelystä (riskinarviointi, asian ratkaisu, paikantaminen, neuvonta, ohjaus ja opastus) ja hälytyspäätöksistä perusteluineen annettujen ohjeiden ja määräysten mukaan</li><li>seuraa ja tukee tehtävän suoritusta roolinsa mukaisesti</li><li>ylläpitää ja kehittää oman tehtäväalueensa osaamista</li><li>vastaa omalta osaltaan yhteistyön sujumisesta asiakkaiden, vastuuviranomaisten ja vuoron muun päivystyshenkilöstön kanssa</li><li>huolehtii omaehtoisesti esiin tulleiden kehittämistarpeiden tai ongelmatilanteiden saattamisesta esimiehen tietoon</li><li>suorittaa omalta osaltaan perehdyttämistehtäviä</li><li>suorittaa automaatti-ilmoitinten käsittelyyn liittyviä tehtäviä</li><li>huolehtii omalta osaltaan sisäisen tiedonkulun edistämisestä ja oikeellisuudesta</li><li>pyrkii omalla toiminnallaan kehittämään työyhteisön työhyvinvointia</li><li>toteuttaa muut esimiehen määräämät tehtävät</li></ul>



<b>Tehtävä/Virkanimike:</b> Ylipäivystäjä
<b>Vaativuustaso:</b> DIII
<b>Tehtävään vaadittava muodollinen koulutus/tutkinto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto taikka poliisin perustutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto</li></ul>
<b>Tehtävään soveltuva koulutus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Soveltuva esimieskoulutus</li></ul>
<b>Tehtävään soveltuva kokemus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Riittävä työkokemus hätäkeskustoiminnasta</li><li>Esimies- ja kouluttajakokemus katsotaan eduksi</li></ul>
<b>Tehtävän muut edellytykset:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Hätäkeskuspäivystäjän tehtävien hyvän hallinnan lisäksi ymmärrystä operatiivisesta hätäkeskustoiminnasta ja -järjestelmistä</li><li>Riittävää hätäkeskustoimintaa säätelevän lainsäädännön sekä muiden toimintaan liittyvien normien tuntemusta</li><li>Soveltuvuus esimies- ja kouluttajatehtäviin</li><li>Kokonaisuuksien nopeaa hahmottamiskykyä sekä toiminta- ja priorisointikykyä muuttuvissa tilanteissa Kielitaito katsotaan eduksi</li></ul>
<b>Esimies:</b> Vuoromestari
<b>Tehtävän tarkoitus:</b> <p>Ylipäivystäjän tehtävänä on toimia hätäkeskuspäivystäjän tehtävissä kaikissa päivystyssalin rooleissa sekä toimia osaamisen kehittäjänä ryhmänsä hätäkeskuspäivystäjien osalta. Ylipäivystäjä toimii vuoromestarin työnjohdollisena tukena sekä vuoromestarin sijaisena (pl. KIEKU-esimiestehtävät).</p>
<b>Keskeiset tehtävät:</b> <p>Ylipäivystäjä</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ylläpitää ja kehittää oman tehtäväalueensa osaamista</li><li>toimii hätäkeskuspäivystäjien osaamisen kehittäjänä yhdessä asiantuntijoiden, vuoromestarien ja muiden ylipäivystäjien kanssa</li><li>toimii perehdyttäjänä ja opiskelijan ohjaajana</li><li>huolehtii omalta osaltaan sisäisen tiedonkulun edistämisestä ja oikeellisuudesta</li><li>pyrkii omalla toiminnallaan kehittämään työyhteisön työhyvinvointia</li><li>huolehtii omalta osaltaan sisäisen tiedonkulun edistämisestä ja oikeellisuudesta</li><li>toteuttaa muut esimiehen määräämät tehtävät</li></ul>



<b>Tehtävä/Virkanimike:</b> Vuoromestari
<b>Vaativuustaso:</b> EII
<b>Tehtävään vaadittava muodollinen koulutus/tutkinto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto taikka poliisin perustutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto</li></ul>
<b>Tehtävään soveltuva koulutus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tehtävään soveltuva esimieskoulutus</li></ul>
<b>Tehtävään soveltuva kokemus:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Riittävä työkokemus hätäkeskustoiminnasta sekä kokemusta esimiestehtävistä</li></ul>
<b>Tehtävän muut edellytykset:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kokemusta operatiivisesta hätäkeskustoiminnasta sekä hätäkeskuksen käytössä olevista järjestelmistä</li><li>Hyvää hätäkeskustoimintaan liittyvän lainsäädännön ja muiden toimintaan liittyvien normien tuntemusta</li><li>Soveltuvuutta esimiestehtäviin</li><li>Valtion virkaehtosopimuksen, työaikalain sekä henkilöstöhallinnon säännösten tuntemusta</li><li>Hyvää kokonaisuuksien hahmottamiskykyä sekä nopeaa toiminta- ja priorisointikykyä muuttuvissa tilanteissa</li><li>Kielitaito katsotaan eduksi</li></ul>
<b>Esimies:</b> Hätäkeskuksen päällikkö
<b>Tehtävän tarkoitus:</b> <p>Vuoromestari toimii ryhmänsä esimiehenä, vastaa työvuoron toiminnasta ja henkilöresurssien käytöstä yhdessä johtokeskuksen kanssa. Vuoromestari vastaa myös ryhmänsä henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä yhteistyössä asiantuntijoiden ja vuoronsa ylipäivystäjien kanssa. Vuoromestarin tehtävänä on toimia työvuoron esimiehenä tai työvuorosuunnittelun mukaisesti hätäkeskuspäivystäjän tehtävissä kaikissa päivystyssalin rooleissa.</p>
<b>Keskeiset tehtävät:</b> <p>Vuoromestari</p> <ul style="list-style-type: none"><li>johtaa päivystyssalin toimintaa työvuorossa ohjeiden ja säännösten mukaisesti</li><li>vastaa päivystyssalin operatiivisesta toiminnasta</li><li>vastaa työvuoron toimivuudesta ja henkilöresurssien tarkoituksenmukaisesta käytöstä</li><li>huolehtii osaltaan hätäkeskusverkoston toiminnasta yhdessä johtokeskuksen kanssa</li><li>vastaa osaltaan hätäkeskuksen turvallisuusjohtamisesta sekä varautumisesta</li><li>vastaa ryhmänsä erikseen määritellyistä henkilöstöhallinnollisista tehtävistä ja sijaistaa tarvittaessa toisen ryhmän vuoromestaria</li><li>käy esimiehenä kehityskeskustelut ryhmänsä henkilöstön kanssa</li><li>huolehtii osaltaan yhteistoiminnasta ja tiedonkulun edistämisestä sidosryhmien ja työyhteisön kesken</li><li>ylläpitää ja kehittää oman tehtäväalueensa osaamista</li><li>pyrkii omalla toiminnallaan kehittämään työyhteisön työhyvinvointia</li><li>toteuttaa muut esimiehen määräämät tehtävät</li></ul>



## **LIITE 3 Havainnointilomake**

### **Havainnointilomake**

#### **YLEISET TIEDOT**

Päivämäärä: \_\_\_\_\_ Havainnointiaika: \_\_\_\_\_

#### **TYÖ**

Työtehtävät

Säännöt

Vireystila

Vuorokauden ja vuodenajan vaihtelu

Ihannepäivystäjä / "hyvä päivystäjä"

Oheistoiminnot

Piilosuunnitelma

#### **SOSIAALISET TILANTEET**

Kommunikointitavat

Kohtaamiset

Alakulttuurit

Tunteiden ilmaisut

Vaikeat tilanteet

#### **FYYSINEN TILA**

Tilojen käyttö

Äänet

Päivystyssali välineistöineen

Valaistus

Ilmanlaatu

**TUTKIJA / TUTKITTAVA**

Maininnat positiosta

**TYÖN ORGANISOINTI**

Toiminnan suunnittelu

Työnjako

Tehtävät

Istumajärjestys

Ryhmittäminen

Tiedon kulku

Valta-asema

Kannustaminen / Rankaiseminen

Epäviralliset säännöt

## **LIITE 3 Teemahaastattelu**

### **Teemahaastattelun kysymykset**

Millainen koulutus sinulla on?

Minkälaista työtä olet tehnyt ennen hätäkeskuksessa aloittamista?

Kauanko olet ollut hätäkeskuksessa töissä?

Millaisia erilaisia työtehtäviä olet tehnyt hätäkeskuksessa?

Miten kuvaisit hätäkeskuspäivystäjän työtä sellaiselle henkilölle, joka ei ole ikinä opiskellut alaa eikä käynyt hätäkeskuksessa?

Millainen on hätäkeskuspäivystäjän tavallinen työpäivä?

Millaisia erilaisia työtehtäviä hätäkeskuspäivystäjillä on?

Millaisia taitoja hätäkeskuspäivystäjältä vaaditaan?

Millainen on ihannepäivystäjä tai hyvä päivystäjä?

Miten suomalainen hätäkeskusjärjestelmä eroaa muiden maiden hätäkeskustoiminnasta?

Miten suomalaisen hätäkeskuspäivystäjän työ eroaa muiden maiden päivystäjän työstä?

Kuka on päivystäjä? Kenet määrittelet päivystäjäksi?

Onko jokin asia, joka harmittaa tai turhauttaa kun muut eivät tiedä tästä työstä?

Haluatko sanoa vielä jotain muuta?



#### LIITE 4 Informantit

<b>Pseudonyymi</b>	<b>Virkanimike</b>	<b>Työkokemus (v)*</b>	<b>Haastattelu</b>
Anssi	Hätäkeskuspäivystäjä	0–2	Tammikuu 2017
Elina	Vuoromestari	11–15	Marraskuu 2016
Eveliina	Hätäkeskuspäivystäjä	0–2	Marraskuu 2016
Jenny	Ylipäivystäjä	6–10	Marraskuu 2016
Leena	Hätäkeskuspäivystäjä	30–35	Tammikuu 2017
Miika	Hätäkeskuspäivystäjä	0–2	Joulukuu 2016
Pihla	Hätäkeskuspäivystäjä	3–5	Marraskuu 2016
Rami	Hätäkeskuspäivystäjä	3–5	Marraskuu 2016
Sofia	Hätäkeskuspäivystäjä	3–5	Marraskuu 2016
Terhi	Vuoromestari	11–15	Marraskuu 2016
Teresa	Hätäkeskuspäivystäjä	11–15	Marraskuu 2016

Yhteensä 11 teemahaastattelua, joista 3 miestä ja 8 naista.

\*Työkokemus on ilmaistu vuosina, jotka on jaksotettu seuraavasti: 0–2, 3–5, 6–10, 11–15, 16–20, 21–25, 26–30, 30–35 vuotta.