



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen johtokes- kuksen toiminta tulevaisuudessa

Liukkonen, Aarre

2016 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminta tulevaisuudessa

Liukkonen, Aarre
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2016

Liukkonen Aarre

Verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminta tulevaisuudessa

Vuosi 2016 Sivumäärä 69

Opinnäytetyön tutkimuskohteena on verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminta tulevaisuudessa. Aihe on ajankohtainen, koska julkisen sektorin toimintaa tehostetaan uudelleen organisoitumisen, toiminnan prosessien sekä palveluiden tuottamisen kehittämällä. Häätäkeskuslaitoksenkin strategiassa 2020 on se huomioitu. Virasto ottaa käyttöön uuden verkottuneen häätäkeskustietojärjestelmän, uuden sukupolven teknologiaa ja uudistaa Häätäkeskuslaitoksen rakenteita ja prosesseja, vastaamaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia.

Johtokeskusajattelu on osa rakenteiden uudistamista. Tutkimuskysymyksenä on, miten verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminta rakennetaan tulevaisuudessa strategian mukaisesti niin, että se kehittää häätäkeskuspalveluita? Tutkimuskysymykseen pyritään löytämään vastauksia dokumenttien, havainnoinnin, haastatteluiden ja kyselyiden avulla eri viranomaisten edustajilta, ulkomaalaisia organisaatioita unohtamatta. Tutkimuskysymys rajataan johtokeskuksen organisaatioon, rooliin, tehtäviin, toimivaltakysymyksiin, viestiyhteyksiin, toimitilojen välineistöön sekä yhteistoimintaan liittyviin kysymyksiin. Tutkimus aloitettiin vuoden 2016 alussa, jolloin johtokeskuksesta osana Häätäkeskuslaitoksen organisaatiota, ei päätöksiä ollut.

Tutkimustuloksia saatiin Häätäkeskuslaitoksen sisältä ja yhteistyöviranomaisten osalta. Erilaisia ajatuksia ja ideoita tulevan johtokeskuksen toiminnasta saatiin kattavasti rajatun tutkimusalueen sisältä. Johtokeskuksen roolia, henkilöstöä ja tehtäviä koskettaviin kysymyksiin saatiin laajimmat tulokset. Johtokeskuksen yhteistoiminnasta muiden viranomaisten kesken ja siellä olevista teknisistä ratkaisuista ei tuloksia niin kattavasti saatu. Tulosten saatavuutta ja käytettävyyttä heikensi se, että työ on julkinen, eikä viranomaistoiminta kaikilta osin ole julkista. Johtokeskus yhdessä häätäkeskustoiminnan kanssa koskettaa viraston valmiussuunnitelmia ja ne ovat salassa pidettävää tietoa. Tämä loi myös haasteen tutkimukselle. Tutkimuksen aikataulu oli tiukka ja tämä osaltaan heikensi tutkimustulosten saatavuutta etenkin Suomen ulkopuolelta.

Tutkimus johtokeskustoiminnasta mahdollistaa laajempaakin asian tutkimista, niin tässä työssä rajattujen alueiden sisällä, kuin muiden johtokeskuksen osa-alueidenkin osalta. Etenkin kansainvälinen häätäkeskusten yhteistyö on yksi tutkimuskohde, jolle tämä tutkimus antaa pohjan jatkotutkimuksia varten.

Asiasanat: häätäkeskuslaitos, johtokeskus, verkottunut häätäkeskustietojärjestelmä

Liukkonen, Aarre

Functioning of the Control Center of a Networked Emergency Response Center Agency in the Future.

Year	2016	Pages	69
------	------	-------	----

The object of this thesis is to investigate the functioning of the command/control center of a networked Emergency Response Center Agency in the future. This topic is relevant in the current situation. Efforts are on to strengthen the functioning of the public sector by improving organization, functional systems and services. This has also been noted in the Strategy 2020 of the Emergency Response Center Agency. The agency will employ a new networked emergency response service model with new generation technology, and accordingly update its infrastructure and processes as per the resulting changes in work environment.

The establishment of a command and control center is an integral part of the revamping of infrastructure. The research question is how to improve the operations of the networked Emergency Response Center in the future in order to facilitate emergency response services according to the strategy? The research question is approached utilizing documents, observations, interviews and questionnaires from the representatives of public authorities, foreign organizations included. The research question was limited to aspects pertaining to the control center's organization, role, functions, jurisdiction, communication channels and functional cooperation. The research was commenced in the beginning of 2016, when there were no decisions made regarding details of the command and control center as a part of the Emergency Response Service Agency.

The Results were obtained both internally from the Emergency Response Center Agency and from the Cooperation Authority. A comprehensive collection of various thoughts and ideas for the functioning of a future command center were obtained within the restricted purview of this research. The broadest results were obtained in matters related to role, personnel and functions of the command center. Similarly broad results were not obtained where it concerned issues pertaining to cooperation between the control center and other authorities, and related technical solutions. Availability and applicability of the results were weakened by the fact that while this work is public, not all functions of public authorities are in the public domain. Specifically, the working of a command and control center as part of an Emergency Response Center Agency is tightly linked to the contingency plans of the state, and such information is highly confidential. This posed a significant challenge to this research. The time frame for the research was narrow, which to an extent weakened availability of information, especially from outside Finland.

This research into the working of the command and control center facilitates deeper research, both within the restricted confines of this research question, as well as into other broader aspects pertaining to the command center. In particular, this work could serve as the basis for future target research into cooperation between emergency response centers at the international level.

Keywords: Emergency Response Center, Command and control center, Networked emergency response information system.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Hätäkeskuslaitos, avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki.....	7
2.1	Hätäkeskuksissa työskentelevien tehtävät	9
2.2	Hätäkeskuslaitoksen kehitys ja strategia 2016-2020.....	13
3	Käytetyt tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät	15
3.1	Dokumentit	16
3.2	Havainnointi.....	17
3.3	Kyselyt	17
3.4	Haastattelut.....	19
4	Tutkimustulokset Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskuksesta	19
4.1	Rooli	20
4.2	Toimivalta	23
4.3	Henkilöstö	24
4.3.1	Henkilöstön määrä	24
4.3.2	Henkilöstön osaamisvaatimukset	25
4.4	Tehtävät	27
4.4.1	Tehtävät yleisesti	27
4.4.2	Laadun tarkkailu.....	31
4.5	Sijainti	31
4.6	Viestiyhteydet ja toimitilojen välineet	33
4.7	Yhteistoiminta eri viranomaisten kesken	35
4.8	Mahdollisuudet ja uhat.....	36
4.8.1	Tulevaisuuden tuomat mahdollisuudet ja uhat	37
4.8.2	SWOT	39
5	Yhteenveto	39
	Lähteet	43
	Kuviot.. ..	46
	Taulukot	47
	Liitteet.....	48

1 Johdanto

Elämme aikaa, jolloin julkisen sektorin toimintaa tehostetaan uudelleen organisoitumisen, toiminnan prosessien sekä palveluiden tuottamisen kehittämällä. Häätäkeskuslaitoksenkin strategiassa 2020 on tavoitteena uudistaa Häätäkeskuslaitoksen rakenteita ja prosesseja vastaamaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia (Häätäkeskuslaitos 2016a). Viraston verkottunut uusi toimintaympäristö mahdollistaa ja luo tarpeen johtokeskuksen rakentamiselle. Uusi häätäkeskusjärjestelmä ERICA antaa hyvät mahdollisuudet ja pohjan koko Häätäkeskuslaitoksen johtokeskusajattelulle. ERICA verkottaa Suomen häätäkeskukset yhteiseen verkkoon niin, että palveluita voidaan tuottaa koko Suomen alueella paikkakunnasta riippumatta. (Häätäkeskuslaitos 2016d).

Opinnäytetyö on toteutettu Laurean turvallisuusalan koulutusohjelman mukaisesti ja sen toimeksiantajana toimii Häätäkeskuslaitos. Tutkimusmenetelmien osalta työssä on päädytty toiminnallisen tutkimuksen triangulaatioon. Tutkimuskysymys on laaja, mutta yksiselitteinen, miten verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminta rakennetaan tulevaisuudessa strategian mukaisesti niin, että se kehittää häätäkeskuspalveluita? Tutkimuskysymys rajataan johtokeskuksen organisaatioon, rooliin, tehtäviin, toimivaltakysymyksiin, viestiyhteyksiin, toimitilojen välineistöön sekä yhteistoimintaan liittyviin kysymyksiin. Tutkimuskysymyksen pyritään löytämään vastauksia dokumenttien, havainnoinnin, haastatteluiden ja kyselyiden avulla eri viranomaisten edustajilta, ulkomaalaisia organisaatioita unohtamatta. Johtokeskus yhdessä häätäkeskustoiminnan kanssa koskettaa viraston valmiussuunnitelmia. Ne ovat salassa pidettävää tietoa, joten työssä kuvataan toimintoja vain julkiselta näkökannalta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Häätäkeskuslaitoksen tulevan johtokeskuksen toimintaa ja mahdollisuuksia viraston strategian 2020 linjauksen suuntaisesti. Tavoitteena oli selvittää Häätäkeskuslaitoksen yhteistyöviranomaisten, poliisi- ja pelastusviranomaisen jo olemassa olevien johtokeskusten toimintaa ja pyrkiä hakemaan niistä toiminteita tulevan Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen rakentamisessa. Viraston sisältä tulevat yhteistyöviranomaisten ja Euroopan alueella olevien vastaavanlaisten organisaatioiden yhdyshenkilöiden näkemykset yhdistetään osaksi tutkimustuloksia.

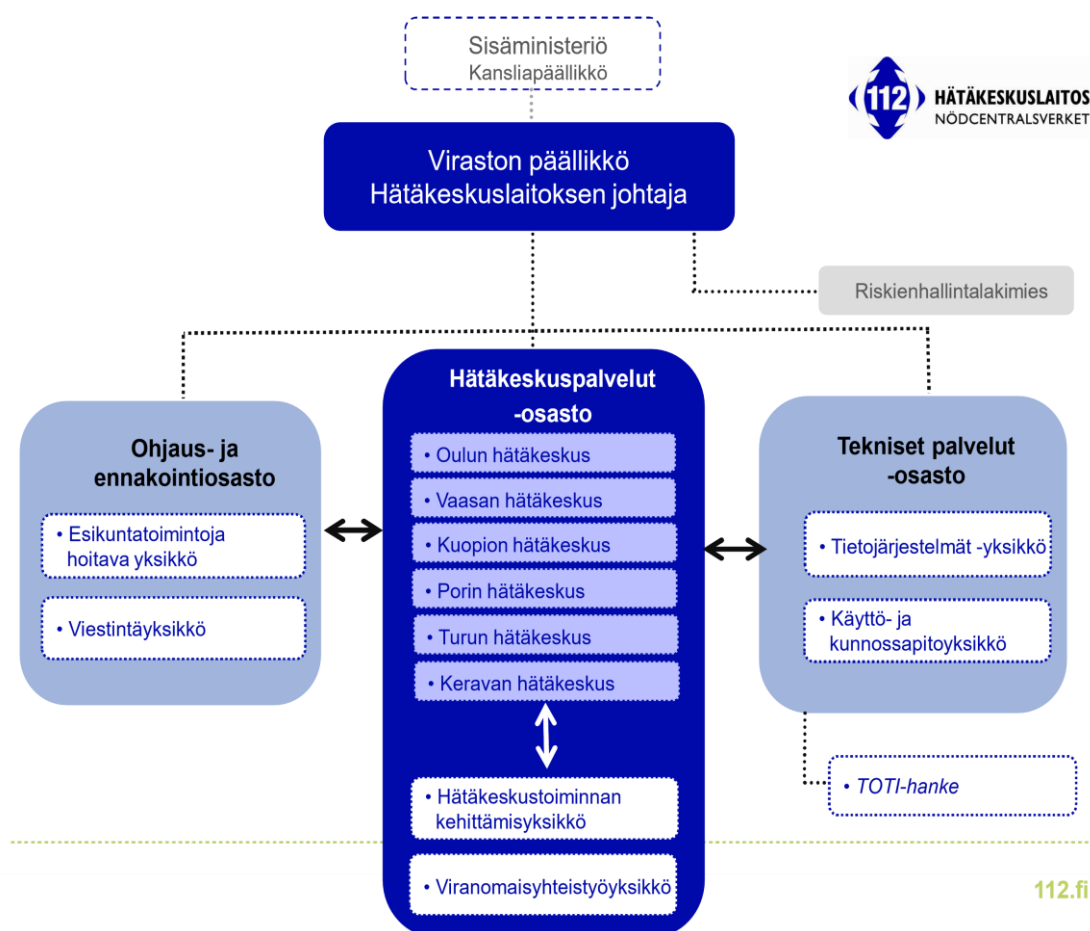
Opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisina tavoitteina oli pyrkiä kehittämään ja osoittamaan valmiuksia soveltaa tietoja ja taitoja ammattiopintoihin liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä. Tämä opinnäytetyö rakentuu jo opitun tiedon ja taidon päälle, jossa tavoitteena oli kehittää tutkimuksellista ajattelutapaa käyttämällä tutkimukseen soveltuvia eri tutkimusmenetelmiä. Tavoitteena oli analysoida näiden avulla tutkimustietoa ja käyttää sitä työssä niin, että se luo mahdollisuuksia Häätäkeskuslaitoksen toiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyössä kuvataan käytetyt tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät ja niiden valinta perustellaan. Teoreettisen viitekehyksen tarkoituksena oli tavoittaa tutkittavassa ilmiössä keskeiset tekijät ja niiden väliset suhteet. Menetelmien avulla saatu tieto analysoidaan tutkimuskysymyksen rajauksen mukaan. Johtokeskuksen roolia, organisaatioita, toimivaltaa, tehtäviä, viestiyhteyksiä ja yhteistoimintaa kuvataan saadun tutkimustiedon avulla. Tutkimuksen yhteenvedossa keskitytään johtokeskusajattelun muodossa, tutkimustuloksista saatujen tulosten valossa, Häätäkeskuslaitoksen strategian suuntaiseen organisaation uudistamiseen.

2 Häätäkeskuslaitos, avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki

Hätäkeskuslaitos on sisäministeriön, sosiaali- ja terveystoiministeriön yhteistyössä ohjaama virasto. Laki hätäkeskustoiminnasta (2010/692) määrittää Häätäkeskuslaitoksen tehtävät. Niitä ovat hätäkeskuspalveluiden tuottaminen, hätäkeskuspalvelujen tuottamiseen liittyvä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten toiminnan tukeminen, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyvät toimenpiteet, viestikeskustehtävät, väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muut viranomaisten toiminnan tukemiseen liittyvät tehtävät, jotka Häätäkeskuslaitoksen on tarkoituksellisesti hoitaa. Tämän lisäksi Häätäkeskuslaitoksen tehtäviin kuuluu hätäkeskuspalveluihin liittyvien tehtävien ja toimintatapojen kehittäminen ja valvonta. Häätäkeskuslaitosta johtaa Häätäkeskuslaitoksen johtaja. Valtioneuvoston asetus (2010/877) määrittää johtajan tehtävät. Niitä on vastata Häätäkeskuslaitoksen hallinnon ja toiminnan järjestämisestä, yleisestä ohjauksesta, talousarviolainsäädännössä säädetyistä tehtävistä ja toimintaedellytyksiä koskevista periaatteellisesti tärkeistä ja laajakantoisista asioista.

Hätäkeskuslaitos on vuonna 2001 perustettu virasto, jonka toiminta on organisoitu kolmeen eri osastoon. Eri puolilla Suomea toimivat hätäkeskukset kuuluvat Häätäkeskuspalvelut-osastoon. Häätäkeskuslaitos tuottaa hätäkeskuspalvelut koko Suomessa Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Häätäkeskuksia on Suomessa kuusi: Keravalla, Oulussa, Kuopiossa, Turussa, Porissa ja Vaasassa. (Häätäkeskuslaitos 2016a.)



Kuvio 1: Hätäkeskuslaitoksen organisaatiokaavio
(Hätäkeskuslaitos 2016d).

Hätätilanteessa olevan ihmisen, joka tarvitsee viranomaisapua, oikea toimintatapa on soittaa hätänumeroon 112. Hätänumeroon vastaavat hätäkeskuspäivystäjät eri puolella Suomea sijaitsevilla hätäkeskuksissa ja hälyttävät kiireellisiin hätätilanteisiin tarvittavat viranomaiset paikalle. Hätäkeskuslaitos toimii siis ensimmäisenä viranomaislenkinä auttamisen ketjussa. (Hätäkeskuslaitos 2016.a)



Kuvio 2: Hätäkeskuspäivystäjä on avuntarvitsijan ensimmäinen viranomaislenkki
(Nieminen M. & Uusitalo H. 2015.)

Hätäkeskukset vastaanottivat vuonna 2015 noin 3,7 miljoonaa ilmoitusta. Näistä hätäpuheluiden määrä oli noin 2,8 miljoonaa. Hätäpuheluihin vastattiin 10 sekunnissa 92 prosentissa puheluista. Tavoitetta vastata 30 sekunnissa 95 prosenttiin puheluista ei saavutettu. Hätäkeskukset välittivät yli 1,8 miljoonaa tehtävää poliisille (51 %), terveystoimelle (42 %) sekä pelastustoimelle (6 %) ja sosiaalitoimelle, Rajavartiolaitokselle ja muille (1 %). Noin 2 miljoonaa tehtävää hätäkeskukset hoitivat itsenäisesti. (Hätäkeskuslaitos 2016c.)

Hätäkeskuslaitoksen palvelutaso vaikuttaa suoraan poliisin, sosiaali- ja terveystoimen sekä pelastustoimen toimintaan. Palvelutason heikentymisen seurauksena voi olla yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaarantumista, omaisuus- ja henkilövahinkojen lisääntymistä sekä hoitopäätösten ja hoitotoimenpiteiden viivästyksiä ja viivästyksistä aiheutuvia kalliimpia hoitoprosesseja. Pahimmillaan seurauksena voi olla ihmishenkien menetyksiä. Kiireellisten tukipalveluiden tuottamisen vaikeutuminen aiheuttaa työturvallisuusriskejä ja väestön varoittamiseen liittyvien toimenpiteiden huomattavaa viivästyistä. Hätäkeskuspalveluiden merkitys hätäkeskustoimintaan osallistuville viranomaisille on siis huomattava. (Haastattelu H 2016).

Hätäkeskustoiminta on yksi tärkeimmistä toiminnoista, jotka vaikuttavat suoraan luottamukseen viranomaisia ja yhteiskuntaa kohtaan. Yhteiskunnan kompleksisuuden lisääntyessä ja väestön ikääntyessä hätäkeskustoiminta muuttuu entistä vaativammaksi. Hätäkeskuslaitoksen rooli yhteiskunnan varautumisessa korostuu entisestään muuttuneen turvallisuusympäristön myötä. Hätäkeskuslaitos on tärkeä toimija yhteiskunnan turvallisuuskentässä ja sisäisen turvallisuuden tilannekuvan tuottamisessa. Se on hätätilanteissa tiedonkulun keskipiste ja yhteiskunnan kriisinsietokyvyn näkökulmasta taho, joka sovittaa yhteen kiireellisten hälytysviranomaisten toimintaa ja huolehtii rajallisten resurssien priorisoinnista eri viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti. (Haastattelu H 2016).

2.1 Hätäkeskuksissa työskentelevien tehtävät

Hätäkeskuksia on Suomessa kuusi ja ne kuuluvat organisaatiossa viraston Hätäkeskuspalveluosaston alaisuuteen. Hätäkeskuksia johtaa hätäkeskuksen päällikkö, jonka tehtäviin kuuluu vastata Hätäkeskuslaitoksen toimintastrategian toteuttamisesta hätäkeskuksessa. Hän toimii hätäkeskuksen henkilöstön esimiehenä, vastaa hätäkeskuksen operatiivisten resurssien tarkoituksenmukaisesta käytöstä, päättää harkinnanvaraiset virkavapaudet ja vastaa hätäkeskuksen henkilöstön ja työnantajan välisestä yhteistoiminnasta. Päällikkö on hätäkeskusten operatiivisen toiminnan johtaja. Hänen tehtäviinsä kuuluu ratkaista operatiiviseen toimintaan liittyvät asiat hätäkeskuksessa. Hän vastaa osaltaan hätäkeskukselle annettujen operatiivisten ohjeiden noudattamisesta ja hätäkeskuksen operatiivisen toiminnan kehittämisestä ja toimintamallien yhtenäistämistä. Hän huolehtii osaltaan operatiivisessa toiminnassa käytettävien laitteiden, välineiden ja järjestelmien käytettävyydestä sekä huolehtii operatiivisen tilastoaineis-

ton tuottamisesta ja sen oikeellisuudesta ja laadukkuudesta. Henkilöstön osaaminen ja perehdytys on päällikön vastuulla. Hän ratkaisee asiat, jotka koskevat selvityspyyntöjä ja hyväksyy kanteluita koskevat selvitykset, vastaa hätäkeskuksen tietojen luovuttamiseen liittyvien ohjeiden noudattamisesta ja toimii alueellisessa yhteistyöryhmässä sekä osallistuu muuhun sidosryhmätyöhön. Päällikkö vastaa hätäkeskuksen viestinnästä sekä omalta osaltaan hätäkeskusten välisestä yhteistyöstä. Hän huolehtii omalta osaltaan sisäisen tiedonkulun edistämisestä ja oikeellisuudesta. Hätäkeskushenkilöstön työhyvinvointi on myös päällikön vastuulla ja hänen tehtävänä on omalla toiminnallaan kehittää työyhteisön työhyvinvointia. (Hätäkeskuslaitos 2012d.)

Hätäkeskuksen päällikön sijaisena toimii keskuksen apulaispäällikkö. Hän tukee hätäkeskuksen päällikköä toimintastrategian toteuttamisessa vastuualueinaan erityisesti hätäkeskuksen yleishallinto, tieto- ja asiakirjahallinto, talous- ja henkilöstöhallinto, kokonaisturvallisuus ja toimitilat. Apulaispäällikkö huolehtii omalta osaltaan henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointiprosesseista ja esittelee henkilöstön nimitykset hätäkeskuksen päällikölle. Hän vastaa työvuorosuunnitelman valmistelusta ja vahvistamisesta, lomasuunnitelman valmistelusta ja esittelee sen päällikölle. Apulaispäällikkö vastaa hätäkeskuksen työhyvinvointitoiminnan linjauksista ja kehittämistä sekä huolehtii osaltaan henkilöstön työhyvinvoinnista ja työkyvystä. Hän huolehtii työsuojelutoimikunnan ja työsuojelupäällikön tehtävistä sekä työterveyshuollon kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Hän päättää lakisääteisistä virkavapauksista ja esittelee harkinnanvaraiset virkavapaudet hätäkeskuksen päällikölle. (Hätäkeskuslaitos 2012a.)

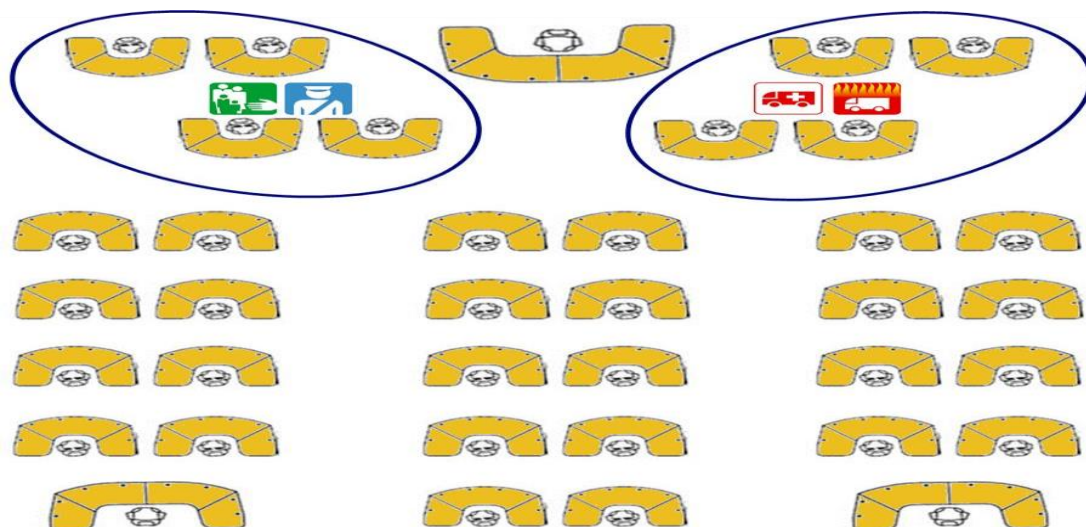
Hätäkeskuslaitoksen mallitoimenkuvassa (2012) on kirjattu apulaispäällikön tehtäviksi tukea hätäkeskuksen päällikköä ja henkilöstöä toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Hän vastaa osaltaan hätäkeskuksen tulos- ja taloussuunnittelusta, seurannasta sekä kehityskeskusteluprosessin läpiviennistä, toimitilojen ja irtaimiston ylläpidosta sekä hätäkeskuksen kokonaisturvallisuudesta (toimitilaturvallisuus, henkilöturvallisuus, rikosturvallisuus, työturvallisuus, valmiussuunnittelu, ympäristöturvallisuus, tietoturvallisuus). Apulaispäällikön tehtäviin kuuluu huolehtia osaltaan palautteisiin liittyvistä vastineista ja kanteluihin annettavien vastausten valmistelusta ja esittelystä. Hän ratkaisee tallenne- ja selvityspyyntöihin sekä muut tietojen luovuttamiseen liittyvät asiat. Apulaispäällikkö hätäkeskuksissa on ns. hallinnollinen päällikkö, joka huolehtii hallinnollisessa toiminnassa käytettävien laitteiden, välineiden ja järjestelmien käytettävyydestä, vastaa Hätäkeskuslaitoksen hallinnollisten ohjeiden noudattamisesta hätäkeskuksessa ja huolehtii hallinnollisten tilastoaineistojen tuottamisesta. Apulaispäällikkö vastaa hätäkeskuksen käyttöoikeus- ja käyttäjätunnusasioista, huolehtii vastuualueensa henkilöstön perehdyttämisestä, toimialueensa asioiden kehittämisestä, kouluttamisesta sekä toimii viestintäyhdyshenkilönä. Hän huolehtii omalta osaltaan sisäisen tiedonkulun edistämisestä ja oikeellisuudesta sekä pyrkii omalla toiminnallaan kehittämään työyhteisön työhyvinvointia.

Laki hätäkeskustoiminnasta (2010/692) 12§ säätelee Hätäkeskuslaitoksen päivystystehtävää suorittavan henkilöstön tehtävät. Niitä on vastaanottaa hätäilmoituksia ja arvioida hätäilmoituksen perusteella tehtävän kiireellisyys ja tilanteen edellyttämät voimavarat. Päivystystoimintaa suorittavan henkilöstön tehtäviin kuuluu välittää ilmoitus tai tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella sekä suorittaa siihen liittyvät muut välittömät toimenpiteet. Tehtäviin kuuluu 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. Päivystystehtävää suorittavan henkilöstön tehtäviin kuuluu tehdä ratkaisu ilmoituksen tai tehtävän välittämättä jättämisestä, mikäli ilmoitus tai tehtävä ei edellytä hälyttämistä tai muuta välittämistä. Henkilöstön tehtävänä on keskeyttää ja lopettaa vastaanotettua ilmoitusta koskeva yhteydenotto, jos asian laatu osoittaa, että se ei kuulu Hätäkeskuslaitoksen tehtäviin tai kysymyksessä ei ole hätäilmoitus. Tehtäviin kuuluu myös antaa mahdollisuuksien mukaan ilmoituksen tekijälle hätäilmoituksen käsittelyn yhteydessä hätätilanteeseen liittyen neuvontaa ja ohjausta. Henkilöstön tehtävänä on lisäksi huolehtia Hätäkeskuslaitokselle kuuluvista muista kiireellisistä tehtävistä.

Hätäkeskusten operatiivisen toiminnan ydintä ja paikkaa jossa käytännössä toteutetaan hätäkeskuspalveluja, kutsutaan päivystyssaliksi. Salin toimintaa johtaa kulloinkin vuorossa oleva vuoromestari, joka vastaa päivystyssalin operatiivisesta johtamisesta. Hänen keskeisiin tehtäviinsä kuuluu vastata osaltaan hätäilmoitusten asianmukaisesta ja laadukkaasta käsittelystä. Hän vastaa työvuoronsa toimivuudesta ja henkilöstöresurssien tarkoituksenmukaisesta käytöstä ja ratkaisee välttämättömän lisähenkilöstön kutsumisen annettujen ohjeiden mukaan. Vuoromestarin tehtäviin kuuluu vastata osaltaan hätäkeskuksen turvallisuusjohtamisesta ohjeiden mukaisesti. Hän vastaa työaikakirjanpidosta työvuoronsa aikana, kiireellisten ja suoraan hälytystoimintaan vaikuttavien perustietojen päivittämisestä virastotyöajan ulkopuolella sekä ohjeistuksen mukaisesta tiedottamisesta. Hän valvoo hätäkeskuksen teknisten järjestelmien toimivuutta ja ryhtyy tilanteen edellyttämiin toimiin. Vuoromestari seuraa toimintaa työvuoronsa aikana ja raportoi poikkeamat ohjeistuksen mukaisesti. Hän seuraa ja valvoo sanoma- ja viestiliikennettä ohjeistuksen mukaisesti. Vuoromestari johtaa hätäkeskuspäivystäjistä ja ylipäivystäjistä koostuvaa vuoron toimintaa ja vastaa yleisesti vuoronsa henkilöstöhallinnollisista tehtävistä. (Hätäkeskuslaitos 2012e.)

Hätäkeskuksissa vuoromestarin alaisuudessa toimii ylipäivystäjiä, jotka ovat hätäkeskuspäivystäjien lähiesimiehiä. He vastaavat osaltaan ryhmänsä ammatillisesta kehittämisestä. Ylipäivystäjien tehtäviin kuuluu hätäkeskuspäivystäjien tehtävien lisäksi suorittaa omalta osaltaan perehdyttämistehtäviä, toimia vuoromestarin työnjohdollisena tukena operatiivisessa

toiminnassa sekä toimia päivystyshenkilöstön vastuullisena työnopastajana. (Hätäkeskuslaitos 2013.)



Kuvio 3: Hätäkeskuksen salitoiminta

(Nieminen M. & Uusitalo H. 2015.)

Hätäkeskuspäivystäjän tehtävät on säädetty laissa hätäkeskustoiminnasta (2010/692). Näihin tehtäviin kuuluu vastata hoitamiensa hätäilmoitusten käsittelystä (riskinarviointi, asian ratkaisu, paikantaminen, neuvonta, ohjaus ja opastus) ja hälytyspäätoksistä perusteluineen annettujen ohjeiden ja määräysten mukaan. Hän seuraa ja tukee tehtävän suoritusta (tilannekuva, atk-tiedostotuki, työturvallisuustiedot). Hätäkeskuspäivystäjää veloitetaan ylläpitämään ja kehittämään oman tehtäväalueensa osaamista. Hän vastaa omalta osaltaan yhteistyön sujumisesta asiakkaiden, vastuuviranomaisten ja vuoron muun päivystyshenkilöstön kanssa ja pyrkii omalla toiminnallaan kehittämään työyhteisön työhyvinvointia. Hätäkeskuspäivystäjän kuuluu huolehtia omaehtoisesti esiin tulleiden kehittämistarpeiden tai ongelmatilanteiden saattamisesta esimiehen tietoon. Hän myös suorittaa omalta osaltaan perehdyttämistehtäviä ja suorittaa automaatti-ilmoittimien käsittelyyn liittyviä tehtäviä. (Hätäkeskuslaitos 2012c.)



Kuvio 4: Hätäkeskuspäivystäjän tehtävät

(Nieminen M. & Uusitalo H. 2015.)

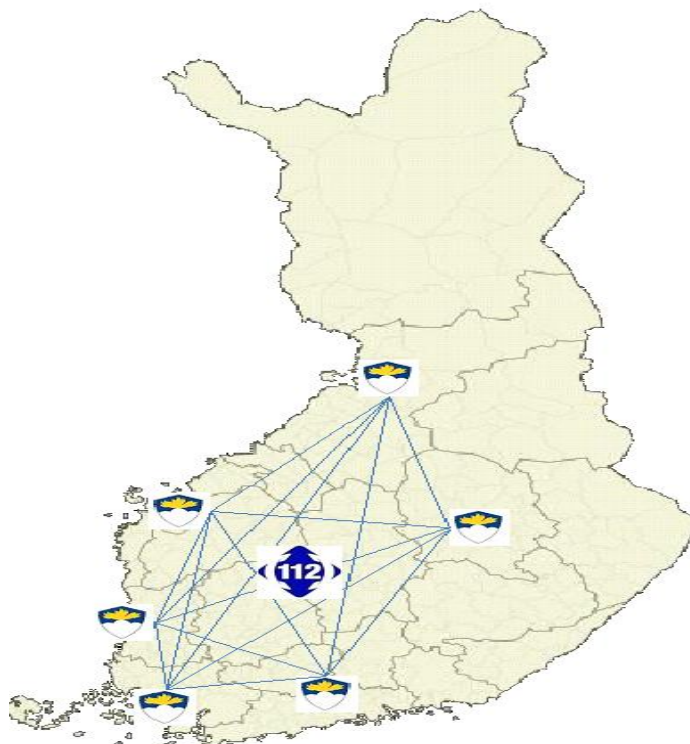
2.2 Hätäkeskuslaitoksen kehitys ja strategia 2016-2020

Hätäkeskuksissa työskentelevien hätäkeskuspäivystäjien työvälineenä toimii tällä hetkellä ELS-järjestelmä. Hätäkeskuslaitoksella on sopimus Elisan Oyj:n kanssa, jonka pohjalta hätäkeskuksissa on toimitussopimuksen mukainen perustekniikka. Sopimukseen kuuluu osittain vielä ELS/GEOFIS operatiivinen tietojärjestelmä ja siihen liittyvä Oracle-tietokanta. Järjestelmästä on rajapinnat Alerta-palveluihin ja Virve-verkkoon sekä yhteistoimintaviranomaisten järjestelmiin. Sopimukseen kuuluvat myös Hipath 4000 puhejärjestelmä sekä Nicelog tallentimet. (Hätäkeskuslaitos 2015b.)

Vuosina 2008 - 2011 silloinen hallitus osoitti kehyskaudelle määrärahaa tietojärjestelmän kehittämiseen. Hätäkeskuslaitoksessa aloitettiin uusi valtionhallinnon IT-strategian linjausten mukainen tietojärjestelmäprojekti, joka on osa sisäasiainhallinnon tietohallintostrategiaa. Pääministeri Matti Vanhasen 2. hallituksen hallitusohjelmaan kirjattiin mm., että hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät uudistetaan ja keskuksien verkotetaan niin, että ne voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa. Tavoite oli siis annettu valtion ylimmältä johdolta. Rakenneuudistuksella, uudella tietojärjestelmähankinnalla ja verkottumisella pyrittiin siis osaltaan luomaan edellytykset tuottaa hätäkeskuspalvelut odotusten mukaisella luotettavuudella ja laadulla, silloisella henkilöresurssimäärällä (Hätäkeskuslaitos 2015b.)

Uusi hätäkeskustietojärjestelmä otetaan käyttöön vuosien 2016-2017 aikana (Sisäministeriö 2016). ERICA-järjestelmä (Emergency Response Integrated Common Authorities) poikkeaa ELS-

järjestelmästä merkittävästi rakenteensa ansiosta. ERICA on valtakunnallinen järjestelmä, joka mahdollistaa hätäkeskusten verkottamisen toisiinsa. ERICA:n keskeiset palvelimet ja tietokanta ovat valtakunnallisia ja toimivat hätäkeskuksiin sijoitettujen järjestelmän osien kanssa turvallisuusverkon välityksellä. ERICA:n valtakunnalliset palvelimet sijoitetaan TUVE-laitesaleihin. Kyseessä on valtakunnallinen ja viranomaisten yhteisesti käyttämä tietojärjestelmä, joka on integroitu poliisitoimen, pelastustoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen ja ensihoidon kenttäjärjestelmiin. (Hätäkeskuslaitos 2016e).



Kuvio 5: ERICA; verkottunut hätäkeskustietojärjestelmä (Hätäkeskuslaitos 2016).

ERICA järjestelmän ensisijainen käyttöympäristö on hätäkeskusten päivystysalut. Sen tehtävänä on auttaa hätäkeskuspäivystäjää hätäilmoitusten vastaanotossa, nopeaan tilannearvioon perustuvassa oikeissa päätöksissä sekä tehtävien välittämisessä parhaiten soveltuville yksiköille. ERICA mahdollistaa tehtävien käsittelyn kaikkien toimintaan osallistuvien päivystäjien ja viranomaisten saumattomana yhteistoimintana. (Insta 2015.)

Hätäkeskuslaitokselle on luotu uusi strategia vuosille 2016 - 2020. Strategiset päämäärät ja tavoitelinjaukset kertovat tiivistetysti toiminnan painopistealueet, joilla Hätäkeskuslaitos etenee ja määrittää vision suunnan. Strategiassa (Hätäkeskuslaitos 2016g) mainitaan, että Hätäkeskuslaitos rakentaa operatiivisen toiminnan johtamisjärjestelyt, toiminnallisen verkoston ja johtokeskustoiminnan verkottunutta toimintamallia tukevaksi. Tämän lisäksi

hätäkeskusten ja viranomaisten johto- ja tilannekeskusten yhteistoiminnan aktiivinen kehittäminen sekä operatiivisen toiminnan kehittäminen ovat osa strategiaa.

3 Käytetyt tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Tutkimusmenetelmillä ratkaistaan tutkimusongelma ja niiden valintaan vaikuttaa tutkimusongelman hyvä tuntemus. Tutkimusmenetelmien käytöllä tavoitteena on tuottaa luotettavaa tietoa, jolle ratkaisu voidaan perustaa. Tutkimusongelma ratkaistaan, joko kvantitatiivisella (määrällinen), tai kvalitatiivisella (laadullinen) tutkimusmenetelmällä (Kananen 2015, 65.)

Kvalitatiivinen tutkimus, eli laadullinen tutkimus on tämän opinnäytetyön lähtökohtaisena tutkimusmenetelmänä. Tämä tutkimusmenetelmä on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan ihmisiä tiedon keruun instrumentteina, eli tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien henkilöiden kanssa, kuin mittausvälineillä. Menetelmässä käytetään induktiivista analyysia ja tutkijan pyrkimyksenä onkin paljastaa tutkittavasta asiasta odottamattomia seikkoja. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Tutkittava kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, eikä siinä käytetä satunnaisotoksen menetelmää. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja itse tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Tutkimuksen tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja siinä tulkitaan aineistoa sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 164.)

Laadullisessa tutkimuksessa tärkeänä osana ovat aineistonkeruumenetelmät luotettavien tutkimustulosten saamiseksi (Kananen 2015, 81). Eri viranomaisten johtokeskuksia on tutkittu vähän, tai ainakaan tietoa ei paljon löydy julkisista lähteistä. Tutkimuksessa laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä käytetään dokumentteja, havainnointia ja erimuotoisia haastatteluita. Haastatteluiden ja kyselyiden tulokset julkistetaan tutkimuksessa anonymisti niin, ettei muualta saatavilla olevien tietojen perusteella voi tunnistaa yksittäistä tutkittavaa.

Kvantitatiivisesta tutkimuksesta käytetään monia termejä. Keskeistä tässä tutkimusmenetelmässä on kuitenkin se, että siinä otetaan huomioon johtopäätökset ja teoriat aiemmista tutkimuksista. Siinä esitetään hypoteeseja ja määritellään käsitteet. Tärkeätä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on aineiston keruun suunnittelussa niin, että sitä pystytään soveltamaan määrälliseen ja numeraaliseen mittaamiseen. Koehenkilöt tai tutkittavien henkilöiden valinnat ovat usein tarkkaa. Näistä henkilöistä määritellään perusjoukko, johon tulosten tulee päteä ja otetaan tästä perusjoukosta otos. Muuttujat muodostetaan taulukkomuotoon ja aineistot saateetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulokset kuvailaan prosenttilukuiden avulla ja ne testataan merkitsevyyden tilastollisuudella arvioinnilla. (Hirsjärvi ym. 1997, 140.)

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ei suoranaisesti sovellu tämän tutkimuksen käyttötarkoituksiin, joten sitä menetelmään käytetään vain rajoitetusti. Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen ja sen tulevaisuuden suunnittelussa on asioita vaikea laittaa määrälliseen muotoon, eikä se välttämättä tuota sellaisia tuloksia, millä parhaat ideat voitaisiin ottaa käyttöön. Tutkimustyön aineistonkeruussa määrälliseen muotoon saadaan toki joitain asioita. Tutkimuksessa on näin ollen menetelmien käytössä päädytty pienimuotoiseen triangulaatioon, jolla tarkoitetaan erilaisten menetelmien, tutkijoiden, tietolähteiden tai teorioiden yhdistämistä.

3.1 Dokumentit

Aineistonkeruumenetelmistä dokumenteilla tarkoitetaan erilaisia ilmiöön liittyviä tekstejä, joiden avulla voidaan hakea ratkaisua tutkimusongelmiin. Dokumentit voivat olla kirjeitä, muistioita, päiväkirjoja, tilastoja, pöytäkirjoja, äänitteitä, valokuvia, verkkosivuja, blogeja tai mitä tahansa kirjallista tuotosta, joka voi olla merkityksellinen tutkimuksen kannalta tai liittyä tutkimuksen ilmiöön. (Kananen 2015, 81.)

Tutkimusaihetta käsittelevään kirjallisuuteen perehtyminen suuntaa ja ohjaa tutkimuksen valintoja sekä kysymyksenasetteluja (Hirsjärvi ym. 1997, 109). Opinnäytetyön kirjoittamiseen löytyy useita kirjoja kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimukseen materiaalia. Yhtenä tämän työn tavoitteenahan on tutkimuksen tekijän oma ammatillinen kehittyminen, joten nämä materiaalit palvelevat yhdessä työn tekemisen kanssa tätä tavoitetta. Keskeisen aiheeseen liittyvän kirjallisuuden tuntemus antaa tutkimuksen tekijälle perusteita, miksi tutkimus ylipäätään on tarpeen ja miksi se on syytä tehdä juuri siten, kuin se metodisesti tai käsitteellisesti tehdään. (Hirsjärvi ym. 1997, 109).

Elektroninen tiedonhaku on nykyään merkittävä dokumenttien aineistonkeruumenetelmä. Google-hakurobotti, joka kattaa biljoona www-sivua ja linkkiä on ehkä yleisin elektronisen aineiston keräämistapa. (Hirsjärvi ym. 1997, 90.) Suomen ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut löytyvät Theseus verkkopalvelusta. Tässä sivustossa voi tutustua ammattikorkeakouluista valmistuneiden opinnäytetöihin sekä ammattikorkeakoulujen julkaisutoimintaan (Theseus 2016).

Elektronisella tiedonhaualla eri viranomaisten julkisia dokumentteja johtokeskustoiminnasta löytyi muutamia ja niitä tutkittiin tätä tutkimusta varten. Näitä löytyi kuitenkin niin vähän, että se loi haasteen muille aineistonkeräysmenetelmille. Merkittävä elektronisen aineiston löytämistapa tässä tutkimuksessa oli Häätäkeskuslaitoksen sisäinen verkkosivusto Hellu, joka toimii sisäisen tiedottamisen välineenä virastossa. Helluun tallennetaan kokouspöytäkirjat,

käyttäjätarinat ja muut oleelliset hätäkeskustoimintaan liittyvät dokumentit. Tutkimuksessa tutkittiin laajasti näitä Hätäkeskuslaitoksen sisältä saatuja dokumentteja.

3.2 Havainnointi

Havainnoinnin avulla saadaan tutkimustietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Havainnointi poikkeaa kyselyihin ja haastatteluihin perustuvasta tiedosta, siitä mitä tutkittavat henkilöt tuntevat, uskovat ja ajattelevat. Havainnoinnin kaksi ääripäätä ovat tilanteet, joissa pyritään havainnoimaan koko tilanne tai se, että sitä tehdään suunnitellun tarkastuslistan mukaan (Kananen 2015, 134.)

Havainnoinnissa tutkija seuraa ilmiönsä toimintaa (Kananen 2015, 135). Johtokeskustoiminta, jota eri viranomaisten osalta havainnoidaan, on tavallaan jatkuvasti etenevä prosessi, joka liittyy ihmisiin, jotka eivät välttämättä etene suunnitellun mukaisesti. Tämän takia havainnointi on oivallinen keino saada tutkimustietoa tämän tyyppisessä tutkimuksessa. Ideaali tilanne olisi johtokeskustoiminnan dokumentointi esim. videotallenteelle. Tästä on kuitenkin luovuttu, koska työ on julkinen, eikä viranomaistoiminta kaikilta osin ole julkista. Havainnoinnin käyttö tutkimuksessa on perusteltua tilanteissa, joissa ilmiöstä on vähän tietoa (Kananen 2015, 136). Viranomaisten johtokeskustoiminta on tällaista. Se tapahtuu reaaliajassa ja omissa kontekstissaan.

Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskuksen toiminallisuuksia tutkiessa ei Suomesta löydy toista suoraan vastaavasti toimivaa organisaatioita. Havainnointia on tutkimuksessa kuitenkin toteutettu hätäkeskustoiminnan yhteistyöviranomaisten johtokeskuksia tutkimalla. Pelastuslaitoksilla ja poliisilla on johtokeskustoimintaa, joskin toiminnaltaan erilaista. Tutkimuksessa havainnoitiin näiden viranomaisten johtokeskustoimintaa seuraamalla työskentelyä päivän ajan. Näiden viranomaisten toiminta poikkeaa hätäkeskustoiminnasta, mutta näiden viranomaisten havainnoinnilla saatuja tutkimustuloksia käytettiin tässä tutkimuksessa.

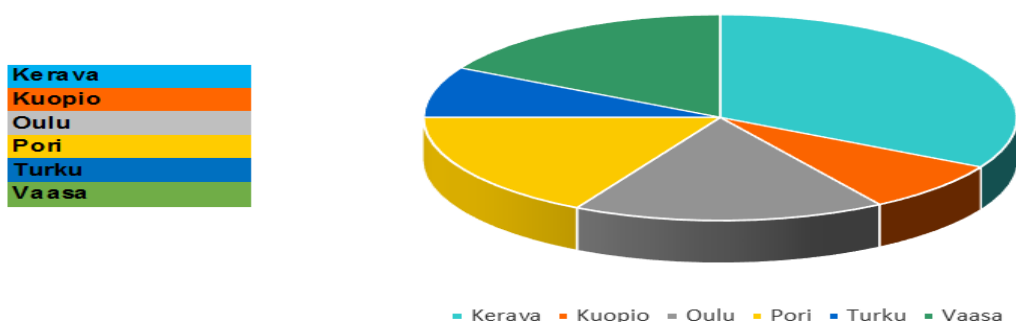
Globaalilla tasolla Hätäkeskuslaitoksen toimintaa muistuttavia organisaatioita löytyy. Näiden organisaatioiden havainnointia ei kuitenkaan pystytty tähän työhön toteuttamaan tutkimuksen rajallisen taloudellisten ja ajallisten resurssien takia. Euroopan alueelta näistä organisaatioista saatiin kuitenkin näkemyksiä sähköpostihaastatteluiden avulla.

3.3 Kyselyt

Tutkittavan aineiston keräämisessä yksi tapa kerätä aineistoa on kysely. Sitä käytetään aineistonkeruumenetelmänä niin kvalitatiivisessa, kuin kvantitatiivisessa tutkimustyyppissä. Kyselytutkimuksen etuja ovat, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmä on tehokas ja se säästää tutkijan aikaa ja vaivaa. Kun kyselylomake on suunniteltu

huolellisesti, aineisto on helppo ja nopea käsitellä tallennettuun muotoon sekä analysoida se tietokoneen avulla. Kyselytutkimuksen heikkona puolena on, että aineistoa pidetään pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Kyselytutkimuksessa on mahdotonta varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Vastausvaihtoehtojen onnistuneesta asettelusta ei ole takeita. Tutkittavien henkilöiden perehtyneisyydestä aiheeseen ei saada varmuutta. Kyselytutkimuksessa myös hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii tutkijalta monenlaista tietoa ja taitoa. Kyselyihin vastaamattomuus saattaa myös nousta jossakin tapauksessa suureksi. (Hirsjärvi ym. 1997, 195-199.) Tässä tutkimuksessa näitä kyselytutkimukseen liittyviä ongelmia kompensoitiin samalle kohderyhmälle suunnatuilla satunnaisesti valituilla haastatteluilla.

Kyselytutkimuksessa kysymyksiä voidaan asetella monella tavalla. Yleensä niistä käytetään kolmea muotoa: Avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja skaaloihin perustuvia kysymystyyppejä. Tutkimuksessa päädyttiin puolistrukturoituun kyselytutkimukseen, jolla tarkoitetaan kysymysten muotoilua osittain monivalinnaisena. Se suoritettiin viraston sisällä keskustusten vuoromestareille. (Liitteet 1 & 4). Tähän päädyttiin, jotta kyselyihin vastaavilta henkilöiltä saataisiin kaikki, ehkä jopa mahdottomiltakin tuntuvat ideat kuuluviin. Tutkittava aihe on kuitenkin asia, jota ei ole vielä olemassa. Tämä loi luonnollisesti haasteita vastausten analysointiin. Kyselytutkimus kohdistettiin hyvin hätäkeskustoimintaa tunteville eri keskustusten vuoromestareille (36kpl). Kyselyyn vastausprosentti oli 33 % ja vastaukset jakautuivat melko tasaisesti keskustusten kesken (Kuvio 8). Tarkoituksena oli myös tehdä samanmuotoinen kysely päällystötason henkilöille, mutta tutkimusta tehdessä Hätäkeskuslaitoksen johtoryhmässä oli johtokeskusasioista jo keskusteltu ja suurpiirteisiä päätöksiä tehty. Tältä kohderyhmältä ei tämän takia luotettavaa tutkimustietoa voitu olettaa saavan.



Kuvio 6: Vuoromestareiden kyselyn vastaukset keskuksittain

Kyselytutkimus suoritettiin myös ulkomaalaisten organisaatioiden edustajille sähköpostikyselyn muodossa, suurilta osin avoimin kysymyksin (Liite 3). Muutamassa maassa toimii verkotunut hätäkeskustietojärjestelmä ja johtokeskus osana organisaatiota. Toimeksiantajan

avulla, näiden organisaatioiden esimies- ja päällystötason henkilöiltä saatiin yhteystiedot ja heille lähetettiin sähköpostikysely. Vastauksia tuli Viron, Ruotsin ja Liettuan edustajalta, eli kaikilta henkilöiltä, joille sähköpostikysely lähetettiin (Liitteet 5 - 7).

3.4 Haastattelut

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tästä on sekä hyötyä, että haittaa. Etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin haastattelulla on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelun etuna on myös se, että vastaajaksi suunnitellut henkilöt on mahdollista tavoittaa helposti myöhemminkin, jos aineistoa on tarpeen täydentää. Haastattelu vie kuitenkin paljon aikaa ja haastateltava voi kokea haastattelun itseään uhkaavaksi, tai haastateltava antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, jotka heikentävät tulosten laatua. (Hirsjärvi 1997, 204-206.)

Haastattelu voidaan jakaa kyselylomakkeen tapaan kolmeen ryhmään: Strukturoituun haastatteluun, eli lomakehaastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun. Jokainen haastattelutyyppi soveltuu erilaisiin tutkimuksiin. Teemahaastattelussa aihepiirit ja teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelulla pyritään rajaamaan haastattelutilanteet niin, että ne pysyvät aiheen ympärillä. (Hirsjärvi 1997, 204-208.)

Tulevaisuuden johtokeskusta tutkiessa teemahaastattelua käytettiin eri viranomaisen edustajien haastatteluissa. Tutkimusta varten haastateltiin kahta pelastusviranomaisen edustajaa ja kahta poliisiviranomaisen edustajaa, jotka tuntevat omaa johtokeskustoimintaansa (Liite 2). Neljää Hätäkeskuslaitoksen viraston sisällä työskentelevää henkilöä haastateltiin myös tässä tutkimuksessa. Tiedonkeruumenetelmien epäkohtien paikkaamiseksi tutkimuksessa haastateltiin osin myös samoja henkilöitä, joille oli tehty kyselytutkimus. Kaikki haastatteluissa saadut tutkimustulokset julkaistaan tutkimuksessa anonymisti niin, ettei yksittäisen vastaajan tunnistaminen ole mahdollista.

4 Tutkimustulokset Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskuksesta

Verkottuneen Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskuksen tutkimuksen aineistonkeruussa keskityttiin johtokeskuksen rooliin, tehtäviin, toimivaltakysymyksiin, henkilöstöön, viestiyhteyksiin, välineistöön sekä viranomaisten yhteistoimintaan liittyviin kysymyksiin. Näihin pyrittiin löytämään vastauksia tulevaisuuden johtokeskuksen toiminnasta.

Hätäkeskuksen johtamisjärjestelmän uudistamistarpeelle koettiin tarvetta valtiohallinnon asettamien säästötavoitteiden, toiminnallisten lähtökohtien ja uuden hätäkeskustietojärjestelmän antamien mahdollisuuksien ansioista. (Haastattelu E 2016). Suomessa eri hätäkeskusten päälliköt vastaavat operatiivisesta tilanteesta ja hätäkeskukset toimivat omina yksikköinä. Verkottunut ERICA mahdollistaa johtamisjärjestelmän keskittämisen yhteen paikkaan. Tilannekuva saadaan keskitetysti yhteen paikkaan ja hätäkeskusten yhdenmukaista toimintaa voidaan kehittää edelleen. Hätäkeskusten nykyisen hajautetun työskentelyn keskeisimmäksi tekijäksi voidaan nostaa vuorovaikutuksen tapa eli sen tiheys, sisältö sekä välineet, oli kyse sitten kasvokkain tai välittyneesti tapahtuvasta kanssakäymisestä. Työtehtävien kompleksisuus määrittää vuorovaikutuksen määrän sekä tarvittavat tekniset välineet. Rutiinit voidaan hoitaa yksisuuntaisella viestillä, mutta monimutkaiset tehtävät edellyttävät aikaa sekä monipuolista viestintää. (Koskela, M. 2015, 43). Verkottunut uusi käyttöjärjestelmä sekä mahdollinen johtokeskustoiminta selkeyttäisi viestintää ja nopeuttaisi yhdenmukaista toimintaa.

4.1 Rooli

Suomessa eri organisaatioilla on johtokeskustyyppistä toimintaa. Pelastuslaitoksilla tilannekeskukset tukevat pelastustoiminnan johtajan toimintaa kentällä. Pelastusviranomaisen johtokeskus, joka toiminnaltaan muistuttaa enemmän johtavassa roolissa olevaa keskusta, perustetaan soveltuvista koulutuksen saaneista henkilöistä, tilanteen niin vaatiessa. (Haastattelu B 2016). Poliisiviranomaisten johtokeskuksen tarkoituksena on johtaa operatiivista toimintaa ja tukea kenttäpartioita. Johtokeskuksessa toimii päällystään kuuluva poliisimies, joka vastaa operatiivisesta poliisitoiminnasta. Kentällä toimivat poliisit toimivat päällystään kuuluvan poliisimiehen alapuolella operatiivisina yksikköinä. (Haastattelu D 2016). Rajavartiolaitoksen johtokeskus vastaa Suomenlahden merivartioston kenttätoiminnan johtamisesta (Rajavartiolaitos 2016). Valtioneuvoston kansliassa toimii valtioneuvoston tilannekeskus, joka tuottaa reaaliaikaista turvallisuustapahtumatietoa ja toimivaltaisten viranomaisten tiedoista koottua tilannekuvaa. Valtiojohdon tilannekuvan ylläpitäminen on valtioneuvoston kanslian strateginen tehtävä. (Valtioneuvoston kanslia 2016.) Viranomaisilla Suomessa on siis tilannekeskustoimintaa ja johtokeskustoimintaa.

Ulkomaalaisista organisaatioista Viron, Ruotsin ja Liettuan edustajalta saatiin tutkimustuloksia. Virossa on käyttöönotettu uusi hätäkeskustietojärjestelmä, joka on mahdollistanut verkottuneen toimintamallin. Uuden järjestelmän avulla voidaan hätäilmoituksia ottaa vastaan missä tahansa hätäkeskuksessa, koko Viron alueella ja tehtäviä voidaan välittää myös mihin tahansa. (Hätäkeskuslaitos 2015a.) Virossa toimii myös verkottuneessa hätäkeskusjärjestelmässä toimiva johtokeskus. (Viro 2016). Liettuassa on myös verkottunut hätäkeskusjärjestelmä ja siellä toimii johtokeskus. (Liettua 2016).

Naapurimaassamme Ruotsissa on verkottunut hätäkeskus SOS Alarm. Sen palvelut on jaettu kolmeen alueeseen ja niistä muodostuu 13 hätäkeskusta. Verkottunutta järjestelmää ohjaa johtokeskus. Sen tehtäviin kuuluu operatiivisen toiminnan ja hätäkeskusten työn koordinointi ja sen tavoitteena on varmistaa asiakkaille sopimusten nojalla palvelut ympäri vuorokauden. (SOS Alarm 2016.) Ruotsin hätäkeskuksen johtokeskuksen rooli on hallita koko valtakunnan teknisten ratkaisujen uhkia ja ongelmia. Sillä on täysi toimivalta muuttaa tuotantomallia tai resursseja tuotannon optimoimiseksi. Ruotsalaisten näkemys Suomen tulevaisuuden johtokeskuksen roolista on, että sen rooli olisi oltava johtava, joka hallitsee virtuaalista tuotantoa. Suomen hätäkeskusten operatiivisten johtajien roolia olisi kehitettävä. Johtokeskusten ja hätäkeskusten päälliköiden tehtävät olisi jaettava selkeästi ja ne olisi vakiinnutettava, jotta vältetään ristiriidoista ja optimoitaisiin tuotanto. Virtuaaliseen tuotantoon siirryttäessä, avainmenestykseen on keskittää vastuut ja valtuudet yhteen paikkaan. (Ruotsi 2016.)

Tilannekeskuksella tarkoitetaan paikkaa tai organisaatiota, jossa kerätään ja muokataan tietoa johtamisesta ja päätöksentekoa varten. Se voi toimia johtokeskuksen osana. Johtokeskus on taas puolestaan toiminnan johtamista varten perustettu toiminnallinen kokonaisuus, joka käsittää henkilöstön, tilan ja välineet. Toisin sanoen se on kiinteä erikseen suunniteltu tila, josta toimintaa johdetaan. (Suomen Palopäällystiöliitto 2015.)

Hätäkeskustoiminta on yhteiskunnassa yksi tärkeimmistä toiminnoista. Ne vaikuttavat suoraan luottamukseen viranomaisia ja yhteiskuntaa kohtaan. Yhteiskunnan kompleksisuuden lisääntyessä ja väestön ikääntyessä hätäkeskustoiminta muuttuu entistä vaativammaksi. "Hätäkeskuslaitos hoitaa poikkeusoloissa tehtäviään normaaliorganisaatiollaan ja huolehtii toiminnan jatkuvuuden turvaamisesta erilaisilla teknisillä ja muilla järjestelyillä mahdollisesti lisääntyvien tehtävien tai kriisin äkillisyyden vuoksi." (HE 262/2009). Hätäkeskuslaitoksen rooli yhteiskunnan varautumisessa korostuu entisestään muuttuneen turvallisuusympäristön myötä. Hätäkeskuslaitos on tärkeä toimija yhteiskunnan turvallisuuskentässä ja sisäisen turvallisuuden tilannekuvan tuottamisessa. Se on hätätilanteissa tiedonkulun keskipiste ja yhteiskunnan kriisisietokyvyn näkökulmasta taho, joka sovittaa yhteen kiireellisten hälytysviranomaisten toimintaa ja huolehtii rajallisten resurssien priorisoinnista eri viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti. (Hätäkeskuslaitoksen lausunto Eduskunnan hallintovaliokunnalle 2016.)

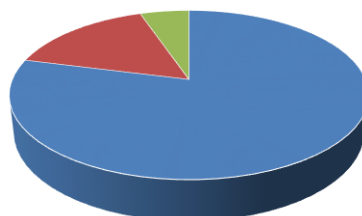
Hätäkeskuslaitoksen valmiussuunnittelussa varaudutaan kaikkiin turvallisuustilanteisiin. Tavoitteena on jatkaa keskeytymättä määriteltyjä normaaliajan toimintoja mahdollisimman pitkään poikkeusoloissa ja normaaliolojen pitkäaikaisissa häiriötilanteissa. Valmiussuunnitelmalla ei muuteta Hätäkeskuslaitoksen tai hätäkeskusten johtosuhteita tai laissa määrättyjä johtamistasojen vastuita ja oikeuksia. Tekniset ratkaisut on toteutettu siten, että toiminta olisi mahdollista mahdollisimman pitkään myös poikkeusoloissa. Toimintaprosessit ja operatiiviset ohjeet on luotu siten, ettei toimintaa tarvitse muuttaa. Tällainen tarve on nostettu esiin jo

viraston perustamisen jälkeisinä vuosina. Hätäkeskuslaitoksella ei ole poikkeuksena muihin turvallisuusviranomaisiin ollut virka-ajan ulkopuolista varallaoloa tai muuta vastaavaa järjestelyä. Asia on nostettu esiin myös TOTI-hankkeen 1. vaiheen raportissa ja nähty käytännössä erilaisten häiriötilanteiden ja poikkeuksellisten sääilmiöiden yhteydessä. Erilaiset uudet turvallisuusuhat nostavat johtokeskustoimintojen järjestämisen merkitystä entisestään. Verkottunut toiminta vaatii tilannejohtamiseen ratkaisuja, jonka johtokeskus toisi. Tarve ei liity pelkääntään erityistilanteisiin. (Haastattelu H 2016).

Tutkimuksessa Johtokeskuksen rooli mielletään kahdenlaisena. Tutkimuksessa osoittautui kyselyiden ja haastatteluiden pohjalta selkeä jako johtokeskuksen perustamiselle hätäkeskustointia tukevaksi ja hätäkeskustointia johtavaksi organisaatioksi. Ongelmana nykytoiminnassa koettiin, että päällystötason henkilöä ei vuoromestari tavoita puhelimella, vaikka tarpeita olisi. Tutkimuksen perusteella, johtokeskuksen roolista oli Hätäkeskuslaitoksessa työskentelevien sekä yhteistyöviranomaisten edustajilla selkeä mielipide. (Haastattelut A-G & vuoromestarit 2016).

Vastaukset johtokeskuksen roolista jakautuivat seuraavasti:

Johtokeskuksen rooli



- Hätäkeskuksia johtava rooli 79%
- Tukeva rooli ja tukipalveluiden tuottaminen 16%
- En näe tarvetta kyseiselle organisaatiolle 5%

Kuvio 7: Johtokeskuksen rooli

(Haastattelut A-G & vuoromestarit 2016).

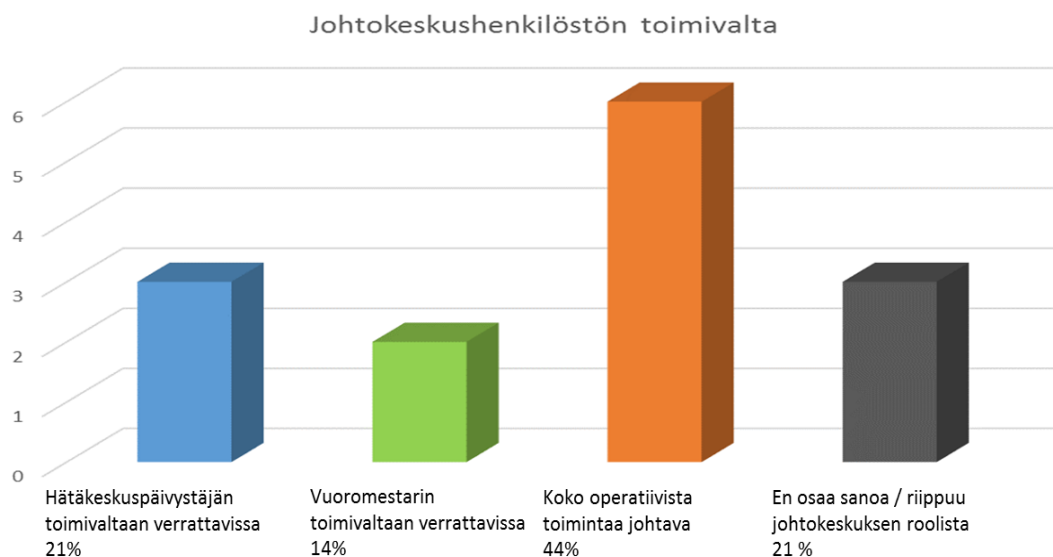
Yhteistyöviranomaisten haastattelussa Hätäkeskuslaitoksen tulevan johtokeskuksen roolia pohdittiin monelta kannalta. Pelastuslaitoksen edustajien mielestä hätäkeskuksen johtokeskuksesta tulisi rakentaa palvelukeskustyyppinen keskus, joka tuottaisi tukipalveluja kaikille viranomaisille. Toisaalta tulevan johtokeskuksen palvelussa koko Suomea, ei ajatus ole realistinen. Hätäkeskustoinnin kannalta keskuksia johtava rooli olisi järkevä ja verkottunutta Hätäkeskuslaitosta palveleva. (Haastattelut A & B 2016). Poliisiviranomaisten haastatteluiden

pohjalta viesti oli samanlainen. Keskitetty johtamisjärjestelmä on järkevä ja kustannustehokas. (Haastattelut C & D 2016).

4.2 Toimivalta

Hätäkeskustoimintaa ohjaa laki hätäkeskustoiminnasta (692/2010), joka säätelee Hätäkeskuslaitoksen tehtävät. Tutkimuksessa ei perehdytä tarkemmin valtiohallinnon säädöksiin, jotka pitää ottaa huomioon tulevaisuuden johtokeskustoiminnan henkilöstön toimivaltakysymyksissä, vaan pikemminkin tutkii asioita, mitä tulevaisuuden johtokeskuksessa työskentelevien henkilöiden toimivalta olisi hyvä olla.

Viranomaisen toimivallasta löytyy määritelmiä: ” Määritelmä 1) viranomaisen lakiin perustuva kelpoisuus käyttää julkista valtaa ja toteuttaa julkista hallintotehtävää; 2) hallintokoneiston sisäisen työnjaon ja viranomaisten välisten suhteiden mukaan määräytyvä viranomaisen asema” (Tieteen termipankki 2015.) Toimivalta on asia, joka täytyy tarkkaan miettiä johtokeskusta perustettaessa ja se on vahvasti liitoksessa johtokeskuksen rooliin. Tutkimuksen perusteella enemmistö kyselyihin ja haastatteluihin osallistuneista henkilöistä olivat sitä mieltä, että johtokeskuksen rooli olisi Hätäkeskuksia sisäisesti johtava ja sille pohjalle toimivaltakysymykset olisi rakennettava. Asiaan kuitenkin saattaa vaikuttaa sana johtokeskus, joka viittaa johtamiseen ja antaa tutkimuksen vastaajalle jo valmiin vastauksen.



Kuvio 8: Johtokeskuksessa työskentelevien henkilöiden toimivalta (Haastattelut A-G & vuoromestarit 2016).

Poliisiorganisaatiossa kentällä toimivat poliisit toimivat johtokeskuksessa työskentelevän päällystyyntöön kuuluvan poliisimiehen alapuolella operatiivisina yksikköinä. Poliisiorganisaatiossa yleisesti päällystyyntöön kuuluvan poliisimiehen yläpuolella komentoketjussa on poliisilaitoksen

apulaispoliisipäällikkö tms. (Haastattelu C). Pelastusviranomaisella ns. normaaliaikana toimiva tilannekeskus toimii pelastustoiminnan johtajan alaisuudessa. Rooli on tukeva ja toimivalta sen mukainen. Kuitenkin pelastustehtävän niin vaatiessa ja tilannekeskuksesta riippuen on mahdollista, että keskuksen tulee päällystään kuuluva henkilö johtamaan tilannetta. Näissä tilanteissa pelastusviranomaisen tilannekeskuksen rooli ja toimivalta muuttuvat johtavammaksi. (Haastattelu A+B 2016).

4.3 Henkilöstö

Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen tulevaisuuden roolilla ja toimivallalla on iso merkitys henkilöstön tarpeeseen ja valintaan liittyvissä kysymyksissä. Mitä korkeammalla asteella ja suuremmalla toimivallalla se organisaatiossa toimii, sitä merkittävämpään rooliin henkilöstösuunnittelu asettuu.

4.3.1 Henkilöstön määrä

Hätäkeskuspalvelut toimivat vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden. Yleisesti työssä tarvittava henkilöstömäärä on mitoitettu oikein silloin, kun työn laadulliset ja määrälliset tavoitteet saavutetaan työajan sisällä. On selvää, että kun työ tehdään työajalla, jää vapaa-aikaa perheelle ja harrastuksille sekä oman hyvinvoinnin edistämiseen. Tuloksellisuus ja työssä jaksaminen paranevat, yleinen hyvinvointi lisääntyy ja sairauspoissaolot vähenevät. Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstrategiassa 2016 - 2020 todetaan, että viraston toimenkuvien tulee olla mielekkäitä sekä mahdollistaa joustava ja tehokas työn tekeminen. Salitoiminnan järjestäminen tulee ERICA-tietojärjestelmän myötä rakentaa siten, että henkilöstövoimavaroja voidaan käyttää joustavasti ja toimenkuvat ovat sisällöltään mielekkäät. (Hätäkeskuslaitos 2016h.) Tämä tulee ottaa huomioon myös johtokeskuksen henkilöstön määrää suunniteltaessa.

Ruotsin SOS Alarm:n johtokeskus päivystää ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Henkilöstöresurssit on suunniteltu niin, että ne kattavat irtisanoutumiset ja niillä on varauduttu henkilöstön sairauspoissaoloihin ja muihin henkilöstöresursoinnin ongelmiin. (Ruotsi 2016). Liettuan edustajan mielipide johtokeskuksen henkilövahvuuteen oli, että päivystys täytyisi olla ympäri vuorokautista ja siellä olisi oltava päivystämässä ainakin yksi henkilö. (Liettua 2016).

Tutkimuksessa haastateltavilta henkilöiltä tuli johtokeskuksessa työskentelevien henkilöstön määrästä erilaisia näkemyksiä. Johtokeskuksen henkilöstö voisi muodostaa johtokeskustyöryhmän, jota johtaa virka-aikaa tekevä yksikön päällikkö ja tarvittava määrä johtokeskuspäivystä-

jiä. Ennen lopullisia ratkaisuja (työjärjestysmuutos) johtokeskustoimintojen järjestäminen tulisi käsitellä yhteistoimintamenettelyssä. Päivystysvahvuus voisi olla vuorokauden ajasta riippuen 1-2. (Haastattelu H 2016).

Osa kyselyyn ja haastatteluihin osallistuneista henkilöistä oli sitä mieltä, että johtokeskuspäivystäjiä pitäisi olla kaksi. Se mahdollistaisi tauotuksen. Johtokeskuksessa työskentelevän tehtävä tulee olemaan kuitenkin vastuullinen ja on huomioitava, että henkilöstöllä on mahdollisuus pitää taukoja. Inhimillisyyselementti olisi otettava huomioon. (Haastattelu C & D 2016).

Johtokeskus voisi organisatorisesti olla Häätäkeskuspalvelut-osaston alaisuudessa yhtenä toimipisteenä. Johtokeskuksen organisaatio voisi koostua päälliköstä, vuoro-esimiehistä sekä riittävästä määrästä johtokeskuspäivystäjiä. Toisaalta Johtokeskuksessa voisi toimia päällikkö ja riittävä määrä 24/7 päivystäjiä. Osan haastateltavien ja kyselyyn osallistuneiden mielipide oli, että yksikin johtokeskuspäivystäjä riittää, kunhan hän on riittävän kokenut ja järkevä. (Haastattelut E-G & vuoromestarit 2016).

Johtokeskuksen toiminnasta virtuaalisena keskuksena tuotiin vastauksissa myös esille. Johtokeskuksen sijainti vaihtelisi eri häätäkeskusten välillä esim. viikoittain. Tällaisella mallilla vuoromestareilla ja ylipäivystäjillä olisi johtokeskusvuoroja jokaisella vuorollaan. (Haastattelut E-G & vuoromestarit 2016).

4.3.2 Henkilöstön osaamisvaatimukset

Kun organisaation rekrytointitarve on todettu, on aika tarkentaa, mitä uudelta työntekijältä oikeasti odotetaan. On analysoitava, mitä hänen tulee osata tänään, huomenna ja ylihuomenna. Valinta- eli arviointikriteerit on määriteltävä. Ne kuvaavat sellaista osaamista, sellaisia ominaisuuksia, valmiuksia, taitoja tai kompetensseja, joita tehtävässä suoriutumiseksi tarvitaan tai vaaditaan. (Huopainen & Postila-Sutinen 2006, 8). Hakijoiden ja organisaatioiden kannalta on olennaisen tärkeää, että he tietävät tarkkaan, minkälaisesta tehtävästä on kyse (Koivisto 2004, 40). Päämäärän kannalta keskeiset muuttujat on kyettävä kaivamaan esiin eri vaiheissa. Väärin painotuksin tehty toimenkuva vie koko myöhemmän rekrytointiprosessin huonoihin tuloksiin. (Markkanen 1999, 21).

Hätäkeskuslaitoksen yhtenä strategisena tavoitteena on henkilöstön ammatillisen osaamisen korkea taso, mikä edellyttää virastoa huolehtimaan henkilöstön jatkuvasta ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä. (Hätäkeskuslaitos 2016b). Tutkimuksessa suoritettujen haastatteluiden mukaan (Haastattelu A - G) häätäkeskuspalveluita / viranomaisia tukevan roolin

johtokeskuksessa, hätäkeskuspäivystystehtäviin tehtäviin oikeuttava koulutus vaaditaan henkilöstön kelpoisuusvaatimukseksi. Lisäksi kokemus hätäkeskustoiminnasta sekä luonnollisesti rekrytoitavan henkilökohtaiset ominaisuudet ovat riittävät kriteerit henkilöstön valinnassa.

Johtokeskuksen asettuessa johtavaan rooliin on henkilöstön määrän ja valintakriteerien päättämistä harkittava tarkemmin. Haastatteluihin ja kyselyihin osallistuneiden näkemykset johtokeskuksen henkilöstön osaamisesta olivat hyvin selkeät. Henkilöstön jatkuva ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen luovat pohjaa erilaisten kriisitilanteiden hallintaan ja niistä toipumiseen. (Haastattelu H 2016). Operatiivista osaamista sekä teknistä asiantuntemusta pitää olla. Hätäkeskustoiminnasta täytyy olla vankka kokemus, alan valtakunnallinen tuntemus sekä riittävät viestintätaidot. (Vuoromestarit 2016). Johtokeskuksessa työskentelevien henkilöiden kuuluisi olla ammattilaisia, palvelun olisi oltava korkea tasoista. (Viro 2016). Johtokeskuksessa työskentelevällä henkilöllä täytyy olla riittävä pohjakoulutus ja kokonaisuuden hahmottamisen kykyä sekä kokemusta hätäkeskustoiminnasta. (Haastattelu A & B 2016). Useamman vuoden kokemusta hätäkeskustyöskentelystä sekä amk-pätevyyttä pidettiin tärkeänä. (Haastattelu A - F 2016). Hätäkeskuslaitoksen johdon näkemys johtokeskuksessa työskentelevään henkilöstöön on tilannekuvat tarpeet, joita viraston johdolla on päätöksenteon tueksi tai ennakoiwaan johtamistoimintaan. Henkilöstön on kyettävä tuottamaan reaaliaikaista tilannekuvaa, raportteja ja analyyseja, joita viraston johto hyödyntää. Valtakunnan tason viranomaisyhteistyön ja kehittämistoiminnan näkökulma on tässä henkilöstövalinnoissa myös otettava huomioon. (Haastattelu H 2016).

Mikäli johtokeskus sijoitettaisiin pysyvästi yhteen paikkaan, osan tutkimukseen osallistujien mielestä henkilöstö voisi olla sellaistaakin, joka ei kykene itse hätäkeskustyöhön. Tällöin kuitenkin tulisi varmistaa, että heillä ei ole operatiiviseen johtamiseen liittyvää roolia. Rooli olisi tällöin puhtaasti hallinnolliset kirjaustehtävät sekä vuoromestarin pyynnöstä tehtävät asiat esim. poikkeustilanteissa. (Vuoromestarit 2016).

Tutkimustulosten perusteella (Haastattelut A-G) enemmistö on sitä mieltä, että tulevaisuuden johtokeskuksen henkilöstöltä vaaditaan hätäkeskustoiminnan tuntemusta selvittääkseen vastuullisesta työkuvasta. Haastatteluissa nousi esiin myös johtokeskuksen henkilöstön pohjakoulutusvaatimus ja vähimmäisvaatimuksena pidettiin ammattikorkeakoulututkintoa. Valtioneuvoston asetuksessa ammattikorkeakouluista (2014/1129), ammattikorkeakoulututkintoon johtavien opintojen tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset käytännölliset perustiedot ja -taidot sekä teoreettiset perusteet toimia työelämässä oman alansa asiantuntijatehtävissä sekä valmiudet seurata ja edistää oman ammattialansa kehittymistä. Tavoitteena on, että edellytykset oman ammattitaidon kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen löytyy, sekä riittävät viestintä- ja kielitaito oman alansa tehtäviin sekä kansainväliseen toimintaan ja yhteistyöhön.

4.4 Tehtävät

Hätäkeskusten toiminta on hektistä ja vaativaa. Se perustuu ohjeistuksiin ja rutiineihin, mutta odottamattomat ulkoisista tai sisäisistä tekijöistä muodostuvat tilanteet luovat haasteen johtamisjärjestelmälle. Niitä voidaan kutsua jopa pienimuotoisiksi kriisitilanteiksi, joissa johtamisjärjestelmän toimivuus punnitaan.

Kriisijohtamisella voidaan asiayhteyksistä ja näkökulmista riippuen tarkoittaa eri asioita. Yleisesti kriisijohtamisella tarkoitetaan normaalioloihin poikkeavia häiriötilanteiden tai poikkeusolojen erityistilanteita. Valtion kriisijohtamismallin toteuttamista alue- ja paikallishallinnossa selvittänyt työryhmä määritteli kriisijohtamiseen kuuluvat tehtävät ja asiakokonaisuudet seuraavasti: Niitä on tiedon saanti ja välittäminen, tilannekuvan muodostaminen, selkeät ja ennakkoon sovitut johto- ja vastuusuhteet jotka perustuvat normaaliolojen organisaatioiden ja toimielinten vastuunjakoon, ennakoiva ja riittävä voimavarojen käyttö, toiminnan käynnistäminen, kriisin tilanteen mukainen johtaminen, yhteistoiminnan ja yhteensovittamisen organisointi ja kriisiviestintä. (Korhonen. J. 2010, 9.)

4.4.1 Tehtävät yleisesti

Laki hätäkeskustoiminnasta (2010/692) säättää Hätäkeskuslaitoksen lakisääteiset tehtävät. Tutkimuksessa tulevaisuuden johtokeskuksen toimintaa tutkittiin lain määräämän tehtävän mukaisesti. Johtokeskuksen tulevia tehtäviä kuvattiin haastatteluiden ja kyselyiden pohjalta monella tapaa.

Johtokeskuksen päätehtävä voisi olla verkoston johtaminen ja muut erityistehtävät. Se voisi tehdä Hätäkeskuslaitoksen eri hätäkeskusten verkoston ohjaus ja tilannejohtaminen liittyviä tehtäviä. Siihen kuuluisi ratkaisut useita hätäkeskuksia koskevissa tavanomaisissa operatiivisissa tilanteissa. Se voisi valvoa osaltaan hätäkeskusten toimintaa, tehtävien käsittelyn laatua ja operatiivista viestiliikennettä. Se voisi koordinoida hätäkeskuspalveluja ja operatiivisia järjestelmiä koskevia häiriötilanteiden hallintatoimia ja Hätäkeskuslaitoksen osalta ratkaista erilaisissa tilanteissa tehtävistä poikkeukselliset toimenpiteet (mm. hätäliikenteen häiriköintiin liittyvät rajoittamistoimet). Se hallinnoisi Hätäkeskuslaitoksen työvuorossa olevia päivystysresursseja ja ratkaisisi mm. ylityötarpeet sekä käynnistäisi tarvittaessa viraston varautumistoimenpiteet ja perustaisi Hätäkeskuslaitoksen tilannekeskuksen valmiutta kohotettaessa. Johtokeskuksen tehtäviin voisi kuulua osaltaan valvonta ERICA:n käyttöä viranomaisten käyttöpäikoissa sekä kyberturvallisuustilanteiden koordinointi ja raportointi. (Haastattelu H 2016).

Operatiivinen tiedottamisen osalta johtokeskuksen tehtäviä voisi olla johtaa operatiivisen tiedottamisen kokonaisuutta virastossa. Se ratkaisisi hätäliikenteen häiriötilanteissa vaaratiedot-

tamisen tarpeen ja laatisi vaaratiedotteet, joissa Häätäkeskuslaitos on tiedottava viranomai-
nen. Se huolehtisi viraston johdon ym. tiedottamisesta erilaisista tapahtumista ja seuraisi me-
diassa käytävää keskustelua Häätäkeskuslaitoksesta. Johtokeskus voisi toimia yhteystahona
muiden viranomaisten varallaolijoiden tai valtakunnallisten päivystyspisteiden suuntaan sekä
toimia yhteyspisteenä kansainvälisiin yhteydenottoihin häätäkeskuksista (pl. eri sopimuksin to-
teuttava lähialueyhteistyö ja ajoneuvovalmistajien valvomoiden välittämät hälytystiedot). Se
laatisi vuorokausiraportin viraston johdolle ja tuottaisi muita erilaisia analyysseja ja tilastoja
esim. juhlapyhien aikana. Johtokeskus toimisi yhteyspisteenä median suuntaan ja välittäisi
erilaisia mediatiedotteita, käynnistäisi erilaisiin tiedottamista vaativiin tilanteisiin liittyvän
tietojen kokoamisen ja analyysin sekä laatisi tämän pohjalta tiedotteen rungon. Johtokeskus
osallistuisi häätäkeskustoimintaan liittyvään viestintään sosiaalisessa mediassa esim. myrskyjä
koskevassa ennakkovaroittamisessa. (Haastattelu H 2016).

Toiminnan kehittämisen osalta johtokeskus voisi osallistua operatiiviseen kouluttamiseen. Se
kouluttaisi vuoromestareita vikatilanteiden hallintaan ja osallistuisi tutkimustoimintaan tuot-
tamalla aineistoa. Johtokeskus osallistuisi eri viranomaisten päivystyspisteiden työnjaon, ti-
lannetietoisuuden edistämisen ja yhteistyön kehittämiseen ja tuottaisi analyysseja toiminnan
laadun kehittämiseen liittyen. (Haastattelu H 2016).

Muihin johtokeskuksen tehtäviin voisi kuulua vastaaminen viraston valmiussuunnitelman yllä-
pitoon liittyvästä valmistelusta. Se voisi vastata 112 SMS -ennakkorekisteröintipalvelun ylläpi-
dosta (yhteydenotot, reklamaatiot) ja osallistuisi viraston toiminnan esittelyyn ja kansainvä-
listen vierailujen koordinointiin. Se koordinoisi viraston päivystyshenkilöstön työvuorosunnit-
telua. Se voisi osallistua viranomaisten yhteiseen varautumissuunnitteluun ja toimisi valmius-
asioissa yhteystahona Puolustusvoimien suuntaan. Johtokeskus voisi osaltaan käsitellä hätä-
keskustietojärjestelmä ERICA:n viranomaisten alue- ja pääkäyttäjien turvallisuus selvityksiä
sekä kuva ja videotallenteiden käsittelyä. (Haastattelu H 2016).

Häätäkeskuslaitoksen vuoromestaritason kyselyissä ja haastatteluissa kävi ilmi, että johtokes-
kus voisi hoitaa osittain nykyisten keskusten päälliköille kuuluvia tehtäviä. Toimipisteisiin jäisi
hallinnollinen esimies, joka hoitaisi toimipisteen sellaisia asioita, joita ei ole toiminnallisesti
järkevää siirtää muualle. Tällaisia tehtäviä olisivat mm. rekrytoinnit ja muut tehtävät, jotka
eivät kosketa häätäkeskuspalveluiden tuottamiseen liittyvää tilannejohtamista. Hallinnollisen
esimiehen roolin pohjaksi otettaisiin nykyisen apulaispäällikön mallitoimenkuva lisätynä pääl-
likölle kuuluvat sellaiset tehtävät, jotka tulisi hoitaa toimipistetasolla. Vuoromestarin pääteht-
ävä on päivystyssalin operatiivisen toiminnan johtaminen. Tehtävien vähentyessä hallinnollis-
ten tehtävien osalta, vuoromestarin tehtäviin voisi lisätä henkilöstön koulutuksen. Hyötyjä
tässä olisi tasalaatuisempi koulutus ja näin varmistettaisiin myös, että vuoromestarit osaavat
itse asiat, joita vaativat päivystäjiltään. Lisähyötynä saataisiin vielä ylipäivystäjille työaikaa

ryhmäläistensä henkilökohtaisten koulutustarpeiden ja tukemisen toteuttamiseen. Johtokeskuksen tehtäviin toivotaan vuoromestarietasolta yleisesti viraston yleisjohtoa. Sen tehtäviin kuuluisi poikkeustilanteiden johtaminen, hätäkeskusten yleisjohtaminen ja siunaus linjauksiin. Pitkäkestoisen ja vaativan tilanteen monitorointi, tukeminen sekä tarvittaessa operatiivisissa tilanteissa johtovastuun ottaminen koettiin myös johtokeskukselle kuuluviin tehtäviin. Muita tehtäviä olisi hätäkeskusverkon suojaaminen, ilmoituksen vastaanoton rajoittamisesta päättäminen sekä erilaiset turvallisuushkien valvonta ja niihin reagoiminen. Tässä kansainvälinen yhteistyö olisi myös merkittävässä roolissa. (Vuoromestarit 2016).

Tutkimuksessa johtokeskuksen tehtäviin tärkeänä koettiin myös, että johtokeskuksen toiminta ei saisi olla kyttävä, vaan hyvin johtava organisaatio. On myös tärkeä, että johtokeskus tietää tehtävänsä, ettei se sekoita koko toimintaa. Johtokeskukselle tulisi operatiivisen toiminnan osalta kuulua ainakin tilannekuvan ylläpito ja seuraaminen. (Haastattelu C & D 2016). Tehtäviä voisi olla tarvittaessa puheluiden ylivuodon rajoittaminen ja teknisten ongelmien rajaaminen sekä selvittäminen. Johtokeskuksen rooli kuuluisi olla selvillä valtakunnallisesta tilanteesta ja informoida siitä hätäkeskusten vuoromestareita. Yhteydenpito erityisiin tahoihin kuten, valtiovalta sekä ulkomaiset organisaatiot nähtiin myös johtokeskuksen tehtäviin kuuluvina. (Haastattelut C-G & vuoromestarit 2016).

Tutkimustuloksissa lähes kaikki olivat sitä mieltä, että verkottuneen käyttöjärjestelmän mahdollistama resursointi voisi olla johtokeskuksen yksi päätehtävistä. Tähän kuuluisi luonnollisesti resurssipoistumien hallinnointi ja valtakunnassa olevien henkilöstöresurssien käyttäminen vapaasti. Uusi hätäkeskustietojärjestelmä mahdollistaa puheluiden ohjaamisen virtuaalisesti paikkakunnasta riippumatta alueen valtakunnan hätäkeskuksiin ja tätä toimintaa johtamaan tarvitaan johtokeskusta. Henkilöstövahvuuksien hallinnoinnin osalta mahdollisten ylityöviestien lähettäminen olisi hyvä kuulua johtokeskuksen tehtäviin. (Haastattelut A-G & vuoromestarit 2016).

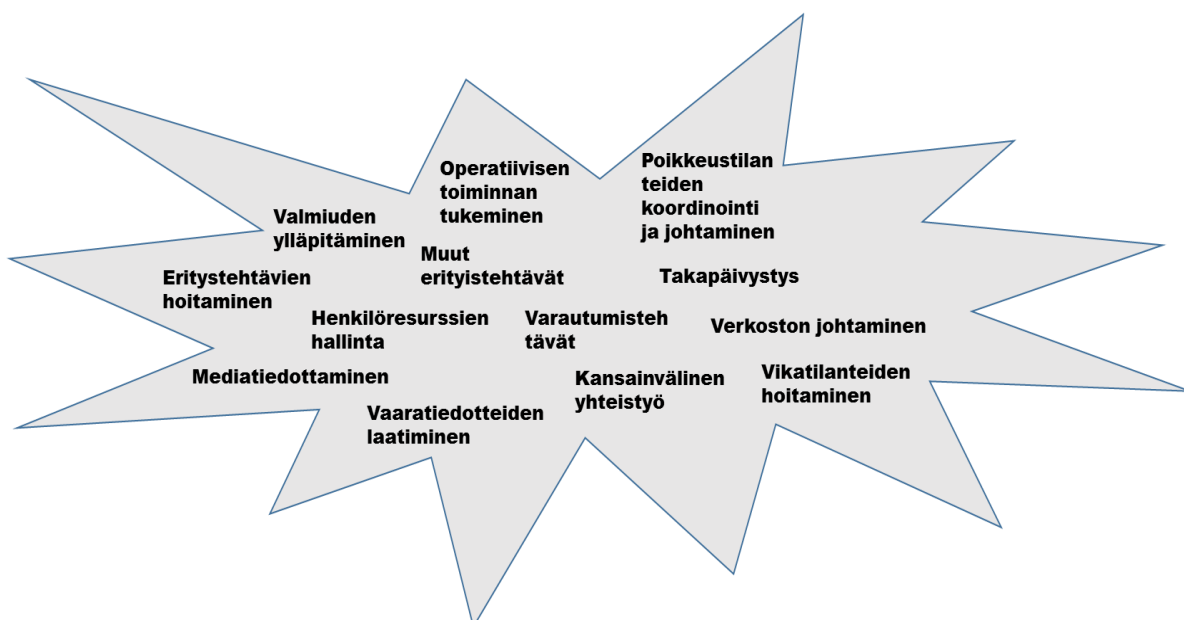
Muiden tehtävien rinnalla johtokeskuksen tehtäviin olisi tärkeä kuulua operatiiviseen toimintaan liittyvä tiedottaminen. Näitä voisi olla erityistilanteissa vaaratiedotteiden laatiminen ja muu laajempi tiedottaminen. Näiden lisäksi väestöhälytyskokeilut ja väestönhälytykseen liittyvät toimenpiteet voitaisiin sijoittaa keskitetysti Hätäkeskuslaitoksen johtokeskukseen. Hätäkeskuslaitoksen operatiivinen tiedotus on melko vähäistä, mutta on tärkeä, että se on keskitetty ja että sen asiantuntemus on yhdessä paikassa. (Haastattelut A-B & vuoromestarit 2016).

Johtokeskuksen roolin liittyvien näkemysten osalta myös mielipiteet tehtävistä jakautuivat sen mukaisesti. Osa haastateltavista koki, että johtamista tarvitaan vain paikallisella tasolla,

eikä johtamisen hajauttamisessa kauas toimipisteestä ole mitään järkeä. Johtokeskusta perustettaessa sen tehtäviin voisi tältä näkökannalta kuulua päivittäistoiminnasta mahdollisuuksien mukaan ne hallinnolliset tehtävät, jotka tällä hetkellä kuuluvat vuoromestarille. Kuitenkin vikatilanteiden hoitamisesta keskusten osalta mielellään luovuttaisiin. Riippuen yhteyksistä / teknisistä mahdollisuuksista erilaisten vikatilanteiden hoitaminen voisi kuulua silti johtokeskuksen tehtäviin. Tilanteet, joissa järjestelmät tai tekniikka ei toimi, tai oman hätäkeskuksen vuoromestari on kiinni jossain muussa tehtävässä, voisi johtokeskus hoitaa. Johtokeskus nähtiin myös avustavana organisaationa, jonka tehtäviin kuuluisi avustaa hätäkeskuksia näiden pyynnöstä operatiivisen toiminnan osalta ja siihen liittyen. (Vuoromestarit 2016).

Viron organisaation edustajan mukaan johtokeskukselle olisi hyvä kuulua hätäkeskustietojärjestelmän sekä muiden tietojen päivitystoimenpiteet. (Viro 2016). Ruotsalaisten edustajien näkemys on, että johtokeskuksen päätehtävä olisi valvoa verkon suorituskykyä ja muita kriittisiä järjestelmiä. Tehtäviin olisi hyvä kuulua myös työvoiman hallintajärjestelmä. Näiden tehtävien työkaluina tulisi käyttää reaaliaikaisia liikenneraportteja ja ennustesimulaattoriin optimoituja työkaluja. (Ruotsi 2016). Liettuan edustajan mielestä johtokeskuksen tehtäviin olisi hyvä kuulua vikailmoitusten vastaanottoa ja niiden hoitamista sekä ympärivuorokautista neuvontaa. Johtokeskus voisi myös tuottaa tilastoja ja analyyskejä Hätäkeskuslaitoksen käyttöön. (Liettua 2016).

Tiivistettynä tutkimuksessa tuli esille tehtäviä, joita tulevaisuuden johtokeskukselle olisi hyvä kuulua:



Kuvio 9: Johtokeskuksen tehtävät

4.4.2 Laadun tarkkailu

Tutkimuksessa tutkittiin yhtenä tulevaisuuden johtokeskuksen tehtävistä laadun tarkkailua. Häätäkeskuslaitoksen organisaatiossa laadun tarkkailun seurannasta, analysoinnista ja raportoinnista vastaavat asiantuntijat, jotka toimivat keskusten päälliköiden alaisuudessa. (Hätäkeskuslaitos 2012b). Tutkimustuloksissa enemmistö piti tätä hyvänä käytäntönä. Esiin nousi myös ajatus johtokeskuksessa työskentelevien henkilöiden laadun seurannasta mm. eri keskuksissa vallitsevista toimintatavoista sekä resursointi toimivuuden osalta. Raporttien tuottaminen ja jalkauttaminen yhtenä johtokeskushenkilöstön tehtävistä nähtiin myös hyvänä. (Haastattelut A - D 2016). Yleisellä tasolla kysymys; tulisiko johtokeskuksen huolehtia osaltaan hätäkeskuspalveluiden laadun tarkkailusta, tuotti seuraavan tuloksen:



Kuvio 10: Laadun tarkkailu osaksi johtokeskuksen tehtäviä?

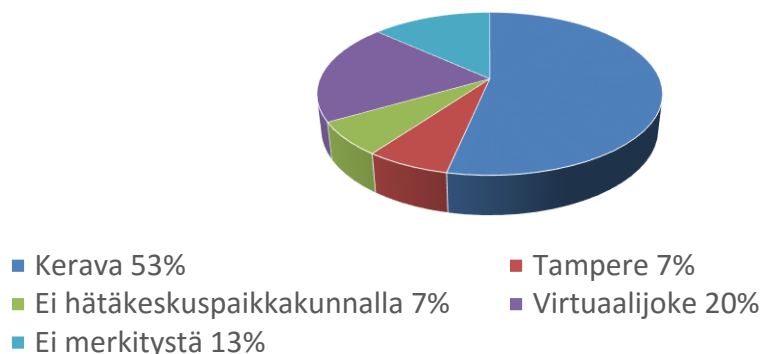
(Vuoromestarit 2016 & haastattelut A-G 2016).

Pelastuslaitoksen tilannekeskuksessa ei suoranaisesti laatua tarkkailla. Puheluliikennettä kuitenkin nauhoitetaan ja nauhoitteita tarvittaessa kuunnellaan. Pelastuslaitoksen tilannekeskuksessa tehdään tehtäviin liittyen erilaisia raportteja johdon tarpeisiin. (Haastattelu B.) Poliisiorganisaation johtokeskuksella ei myöskään suoranaisesti laatua tarkkailla. Raportteja päivän tehtävistä kuitenkin tehdään (Haastattelu C 2016).

4.5 Sijainti

Tutkimus aloitettiin alkuvuodesta 2016, jolloin Häätäkeskuslaitos julkaisi strategiansa 2020. Johtokeskustoiminnasta oli visioita, mutta ei mitään julkisia päätöksiä. Häätäkeskuslaitoksen sisällä tehtiin kyselytutkimus ennen myöhemmin julkistettavaa päätöstä johtokeskuksen sijainnista. Vastaukset jakautuivat seuraavasti:

Johtokeskuksen sijainti



Kuvio 11: Johtokeskuksen sijainti

(Vuoromestarit 2016 & haastattelut A - G 2016).

Perusteluluina johtokeskuksen sijoittamisesta Keravalle oli mm. synergiaedun lisäämisellä yhteistyöviranomaisten sekä pääkaupunkiseudulla sijaitsevien valtakunnallisten toimipisteiden kanssa. Keravalla on suojattu tila sekä mahdollisuus saada tarvittaessa apua ympäriltä. Henkilöstön saatavuuden kannalta Kerava on selkeästi järkevin paikka. (Haastattelut A-G & Vuoromestarit 2016). Hätäkeskuslaitoksen johdon näkemys johtokeskustoimintojen sijoittamiseen vaikuttaviksi tekijöiksi nähtiin, että se sijoittuisi jonkin hätäkeskuksen yhteyteen. Tähän perusteluina oli 24/7 logistiikka, tilaturvallisuus, viestiliikenneyhteydet sekä sijaisuusjärjestelyt pikatilanteissa. TUVE ja tietoliikennearkkitehtuuri sekä varautumisnäkökulma olisi otettava huomioon ja Kerava olisi pahimmissa skenaarioissa soveltuvin sijaintipaikka. (Haastattelu H 2016).

Muita vaihtoehtoja perusteltiin mm., että virtuaalisesti toimivalla johtokeskuksella varmistettaisiin tasapuolinen hakeutumismahdollisuus ko. tehtäviin. Sillä estettäisiin "kahden eri kuppikunnan" muodostuminen. Virtuaalisesti toimivalla johtokeskuksella johtokeskuksen toiminta ei vaarantuisi, vaikka useampikin henkilö olisi yhtä aikaa sairaslomalla, lomalla tai muulla poistumalla. Virtuaalisen johtokeskuksen etuna koettiin myös hätäkeskusten esimiesporukan osamistason varmistaminen myös näihin tehtäviin. Tampere johtokeskuksen sijaintipaikaksi nousi myös esiin ja sitä perusteltiin synergiaedun saamiselta poliisiammattikorkeakoulusta. (Vuoromestarit 2016).

Johtokeskuksen tilat on rakennettava ja varustettava siten, että suojautuminen sekä ympäri vuorokautinen työskentely on mahdollista. Tilat mitoitetaan tilannekeskuksen, viestintä-, johto- ja perusosien toimintoja varten. Majoitusta ja ruokailua varten varataan tilat. Tämän lisäksi tarvitaan saniteettitilat sekä erilliset tekniset tilat. (Korhonen 2010, 50.) Hätäkeskuslaitoksella tiloja on rajoitetusti. Hätäkeskukset ovat jo nyt ahtaita (Suomen palopäällystöliitto 2015). Kustannussäästöt ovat johtokeskusajattelun yhtenä motiivina. Tarkoituksenmukaista

tämän pohjalta on, että johtokeskuksen sijainnissa mietitään kustannus näkökulmaa. Poliittiset päätökset tehdään pääkaupunkiseudulla, jonka merkitystä on mietittävä. Keravan hätäkeskuksessa löytyy tarvittava tila johtokeskukselle, joka puoltaa sen sijoittamista Keravan hätäkeskuksen yhteyteen. Hallituksen esityksessä pelastuslaiksi (HE 257/2010), vaikka se ei suoranaisesti hätäkeskustoimintaa ohjaa, johtokeskustilan suojaus tulisi suunnitella hyödyntäen väestönsuojien rakenteellisia vaatimuksia siten, että johtamistoimintojen tarvitsemat toimitilat sekä viesti- ja tietoliikenneyhteydet on suojattu samoilta asevaikutuksilta kuin väestönsuojatilat. Hätäkeskusuudistuksessa hätäkeskukset on sijoitettu ja suojattu varautumisenäkökulma huomioon ottaen, joten johtokeskuksen sijainti jonkin hätäkeskuksen yhteydessä olisi järkevää.

4.6 Viestiyhteydet ja toimitilojen välineet

Hätäkeskuslaitos ottaa vuosien 2016-2017 aikana käyttöön uuden hätäkeskustietojärjestelmä ERICA:n. Uuden hätäkeskustietojärjestelmän tavoitteena on tuottaa taloudellista hyötyä yhteiskunnalle mahdollistamalla tehokkaamman toiminnan pienemmällä määrällä hätäkeskuksia. Järjestelmän tavoitteena on parantaa hätäkeskusten tietojärjestelmän toimintavarmuutta ja nopeutta. Hätäkeskustoimintaa uudistetaan parhaillaan ja uuden ERICA-järjestelmän avulla keskuksat verkotetaan niin, että ne voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa. ERICA:n tavoitteena on parantaa viranomaisyhteistyötä mahdollistamalla tiedon nopean jakamisen, jolloin oikea apu saadaan nopeammin perille. (Hätäkeskuslaitos 2016e). Tutkimuksen tavoitteena oli löytää yleinen kattaus tarvittavista viestiyhteyksistä, sekä yleisestä johtokeskuksen toimintatilojen välineistä. Tutkimus on julkinen, joten syvällisempiä viraston valmiussuunnitteluun ja varautumiseen liittyviä teknisiä ratkaisuja ei se käsittele. Viestiyhteyksien ja toimitilojen välineiden suhteen tutkimusta tehtiin dokumentein, havainnoimalla, kyselyin ja haastatteluin.

Johtokeskus tulisi sijaita yhdessä toimipaikassa, jonne rakennettaisiin toimivat ja modernit tilat johtokeskustoiminnalle. Johtokeskus olisi eräänlainen pieni hätäkeskus pöytineen ja tietokoneineen. Olisi varmasti järkevää jakaa Suomi maantieteellisesti valvottavien päivystysalueiden suhteen (esim. Idän päivystysalue ja Lännen päivystysalue) ja näille alueilla tulisi olla omat päivystäjät. Tilannekuva päivystäjille välittyisi vallitsevan tietojärjestelmän eri näkymien kautta. Johtokeskukseen pitäisi rakentaa myös hallinnolliset tilat hätäkeskuksista johtokeskukseen siirtyville operatiivista toimintaa tukevalle toiminnalle. Verkottuneessa maailmassa johtokeskus pääsee tietysti kaikkien hätäkeskusten tietokantoihin, joten johtokeskuksen perustyökälyt tulisi olla samat kuin hätäkeskuksissa; hätäkeskustietojärjestelmä, DWS sekä suorat yhteydet eri viranomaisten tilannekeskuksiin. Olisi kuitenkin huomioitava, että päivittäistoiminnan operatiiviseen toimintaan liittyvä viestintä tulisi olla jatkossakin kyseisen alueen hätäkeskuksen vuoromestarin vastuulla. Johtokeskuksessa tulisi olla tietoteknistä seuranta mahdollistavaa, esim. rajapintoja seuraavaa tekniikkaa. (Vuoromestarit 2016).

Tulevaisuuden johtokeskuksen varayhteydet huomioiminen tuli tutkimuksessa esiin. Normaali viranomaistoiminnassa käytettyjen viestiyhteyksien lisäksi johtokeskuksessa tulisi olla lanka-varmistettu puhelin. Yhteyksiä ei kannata ainoastaan rakentaa matkapuhelinverkkojen ja radioaaltojen varaan. (Haastattelut A - B 2016). Viron organisaation edustaja pitää tärkeänä muiden teknisten laitteiden ja varayhteyksien lisäksi karttoja, jotka eivät ole verkossa. (Viro 2016). Ruotsin SOS Alarm:lla on käytössä ISDN-puhelimet ja Rakel (TETRA-ratkaisu) normaaliin viestintään. Ruotsalaisen suosittelevat Häätäkeskuslaitoksen tutustumista Yhdysvaltalaisen yrityksen FirstNet palvelukonseptiin, joilla varmistetaan valtakunnallisen yleisen toiminnan turvallisuuden laajakaistaverkko. (Ruotsi 2016).

Liettuan verkottuneessa häätäkeskuksessa on kaksi liettualaista 112 PSAP tukiasemaa kytketty tietoverkkoon, mutta ne toimivat itsenäisesti. Se varmistaa paremman luotettavuuden. Täysin verkottuneella toimintamallilla täytyy varmistaa sen toimivuus myös verkossa toimivassa infrastruktuurissa. Järjestelmään on myös integroitu eri tietokantojen varamekanismi. (Liettua 2016).

Havainnointiin ja haastatteluiden pohjalta oheiseen taulukkoon on koottu tutkimustulokset johtokeskukseen kuuluvista viestiyhteyksistä ja toimitilojen välineistä.

Laite / kaluste	lkm	Perustelut / huomioitavat asiat
Tekniset laitteet		
ERICA häätäkeskuskäyttöjärjestelmä	2	Määrä huomioitava johtokeskuksessa työskentelevän henkilöstön määrän mukaan
Dws-pääte	2	Määrä huomioitava johtokeskuksessa työskentelevän henkilöstön määrän mukaan
Tv- vastaanotin	2	Ulkomaalaisten uutiskanavien näkyvyys huomioitava
Virve ajoneuvoasema	2	Varajärjestelmä
Virve-puhelin	3	Huomioitava rikkoutuminen / laitteen häviäminen
Resurssien hallintaan käytettävä tietokone	1-2	Määrä huomioitava johtokeskuksessa työskentelevän henkilöstön määrän mukaan
Hallinnollinen kone	2	Pääsy Häätäkeskuslaitoksen sisäiseen verkkoon mahdollistettava
Ulkoisen verkkoyhteyden omaava tietokone	1	Varayhteydellä varustettu tietokone
Matkapuhelin	2	Määrä huomioitava johtokeskuksessa työskentelevän henkilöstön määrän mukaan
Lankapuhelin	2	Toinen varayhteydellä
Säteilynturvavalvonta pääte		Koko Suomen kattava (STUK:n) ylläpitämä
Faksi ja tulostin	1	
Videoneuvotteluun tarvittavat välineet	1	

Teleoperaattoreiden ja VIRVE:n palveluita koskeva tilannekuvan antava näyttö	1	
ELISA:n tilannekuvanäyttö	1	
KRIVAT-järjestelmä	1	
Muut välineet:		
Toimistotarvikkeet		
Neuvottelupöytä		
Manuaalikarttavarasto		
Viraston valmiussuunnitelma ja varautumisohjeistus		
Manuaaliohjeet		

Taulukko 1: Tekniset laitteet ja toimitilojen välineet

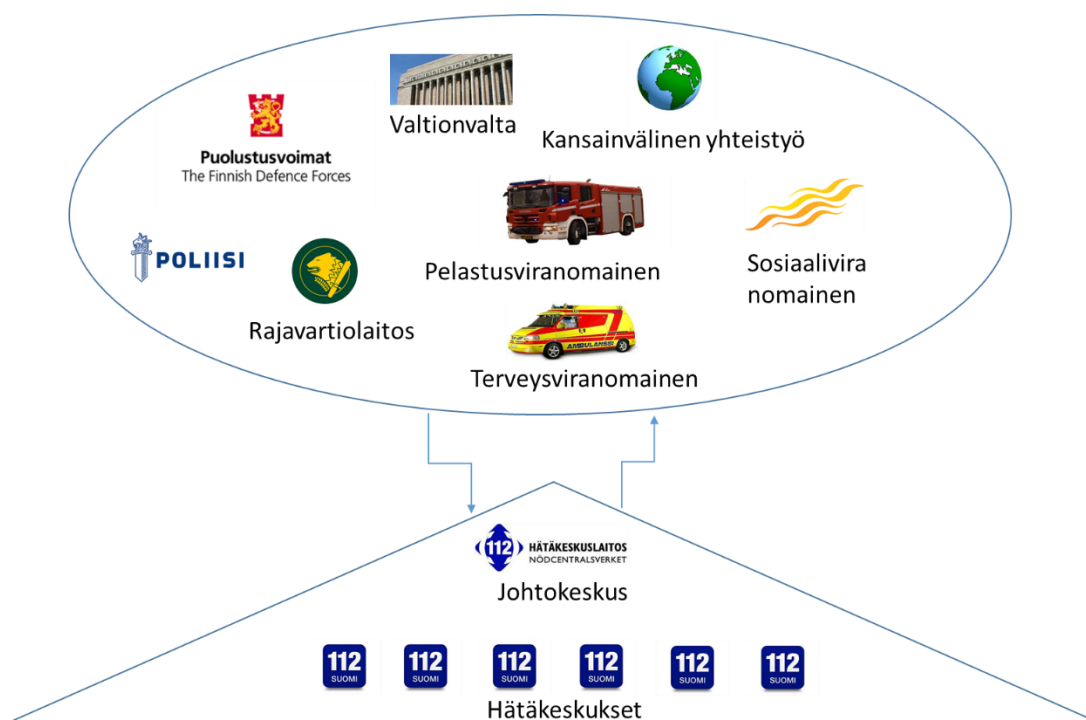
Virve-verkko on viranomaisten pääasiallinen viestitystapa. Tämä tulisi olla myös johtokeskuksen pääasiallinen viestitystapa. Näin taataan viestityksen suoraviivaisuus ja suojaus. Henkilöstöllä olisi oltava Virve puhelin koko ajan käytettävissä. Näin toimivat myös muut viranomaiset (poliisi + pelastus). Tästä syystä johtokeskuksen tiloissa olisi varmistettava Virve-verkon kuuluvuus ja se ei ole aina itsestään selvyyttä, mikäli keskus sijoitetaan maan alle. Toissijaiseksi viestitystavaksi tulisi ottaa puhelin. (Haastattelut A-G 2016). Myös videoneuvottelu mahdollisuus toimipisteiden ja johtokeskuksen välillä tulisi olla olemassa. Johtokeskuksessa tulisi olla käytössä myös yhteystiedot muihin sisäiseen turvallisuuteen liittyviin tahoihin. (Vuoromestarit 2016).

4.7 Yhteistoiminta eri viranomaisten kesken

Johtokeskus, tilannekeskus, viestikeskus - eri viranomaisten organisaatiolla on johtamisjärjestelmään kehitetty erilaisia keskuksia tukemaan johtamistoimintaa. Johtamisjärjestelmiä uudistetaan ja niitä kehitetään samalla tavalla, kuin Häätäkeskuslaitoksen 2020 strategiassa. Saa daanko viranomaisten johtamisjärjestelmien muutoksessa synergian avulla toimivampi ja taloudellisempi johtamisjärjestelmä eri viranomaisille? Isoon arvoon nousee kommunikointi ja yhteistoiminta. Tarkoituksenmukaista ei ole, että kukin viranomaisinen katsoo oman toimintansa läpi johtamisjärjestelmän uudistamista. Tämä on nykyaikana yleistä, joka osaltaan johtuu kutakin viranomaista ohjaavista laeista, jotka määräävät tehtävät. Häätäkeskuksen toimintaa ohjaa laki häätäkeskustoiminnasta (692/2010). Häätäkeskuslaitoksen johtokeskusta suunnitellussa viraston lakisääteiset tehtävät muodostavat sille pohjan ja mahdollisia synergia-etuja muiden viranomaisten kanssa on mietittävä sen pohjalta.

Tutkimuksessa tuli haastatteluiden ja kyselyiden osalta yhteistoimintaan liittyviä asioita esiin. Tuleva johtokeskus voisi osallistua PTR-yhteistoimintapalaveriin (poliisi tullin raja) joka maa-

nantai. Tämän lisäksi videoneuvottelu toimipisteiden ja johtokeskuksen, sekä yhteistyöviranomaisten kesken säännöllisesti olisi suotavaa. Ympäri vuorokautinen tietojenvaihto muiden viranomaisten kesken, sekä turvallisuusuhkiin liittyvät ajantasaiset tilanpäivitykset nähtiin tärkeänä. (Haastattelut C & D 2016). Yhteistoimintaharjoituksiin osallistuminen mahdollistaa tiiviin ja nopea yhteistyön katastrofitilanteissa eri viranomaisten kesken. (Haastattelut A-B 2016). Yhteistyö viranomaisten kesken on tärkeää. Täytyy jakaa tietoja ja taitoja ja on pyrittävä yhteistyöllä yhteiseen tavoitteeseen, ihmisten auttamiseen. (Viro 2016). Johtokeskus voisi toimia kansainvälisten hätätilanteiden yhteystahona, jossa henkilökunta hallinnoi hätäkeskuspalveluita. (Ruotsi 2016). Liettuan edustajan mielipide johtokeskuksen ja muiden viranomaisten yhteistoiminnasta oli, että se on tärkeää ja sitä voi hoitaa monella tapaa. Näitä voivat olla päivittäiset kokoukset tai työpajat, joissa käsitellään tarvittavat asiat. Video- ja verkoneuvottelut voivat säästää aikaa ja ne ovat yhtä tehokas kuin tavalliset kokoukset. Olisi oltava sovittu käytäntö ulkomaalaisten operatiivisten toimijoiden kanssa. (Liettua 2016).



Kuvio 12: Yhteistoiminta

(Haastattelu A - G & vuoromestarit 2016).

4.8 Mahdollisuudet ja uhat

Hätäkeskuslaitoksen strategian mukainen rakenteiden ja prosessien uudistaminen, vastamaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia, luo mahdollisuuksia viraston tulevaisuudelle. Tutkimuksessa mahdollisuuksia kuvailtiin monella tapaa. Vuoromestareille suunnatun

kyselyn (2016) mukaan Häätäkeskuslaitokselta puuttuu toistaiseksi takapäivystystyyppinen toiminta. Tuleva johtokeskus johtaisi operatiivisen toiminnan osalta toimipisteiden vuoro-esimiehiä ja tätä kautta toiminta tulisi myös yhdenmukaiseksi.

Tulevaisuuden johtokeskus toisi poikkeustilanteiden koordinoiminnin ja hoitamisen varmemmaksi, eikä merkittävät operatiiviseen toimintaan vaikuttavat päätökset jäisi yksittäisen vuoro-esimiehen ammatinhallinnan varaan. Häätäkeskukset pystyisivät keskittymään hätäpuhelin vastaanottamiseen ja siihen liittyvään prosessiin. Häätäkeskuslaitosta koskevissa poikkeustilanteissa ja ruuhkatilanteissa, johtokeskus kykenisi resursoimaan henkilöstöä sinne, missä sitä tarvitaan. Johtokeskus toisi enemmän ja laajempaa osaamista. Operatiivisen toiminnan työkuormaa pystyttäisiin tasaamaan, kun henkilöstöresurssin käytöstä päättäminen valtakunnallisesti yli toimipisterajojen olisi johtokeskuksella. Erityistehtävien osalta, kuten teknisten vikatilanteiden, häiriöiden tai matkaviestinverkkojen lamaantumisesta häätäkeskuspalveluiden turvaaminen ja niistä tiedottaminen saataisiin tasalaatuisemmaksi, kun asiat on keskitetty yhteen paikkaan. (Vuoromestarit 2016).

Tutkimuksessa esiintyi myös ihmettelyä tarvitaanko johtokeskusta? Ollaanko perustamassa taas yhtä johtoporrasta, joka syö ydintoimintaan käytettäviä resursseja? (Vuoromestarit 2016).

4.8.1 Tulevaisuuden tuomat mahdollisuudet ja uhat

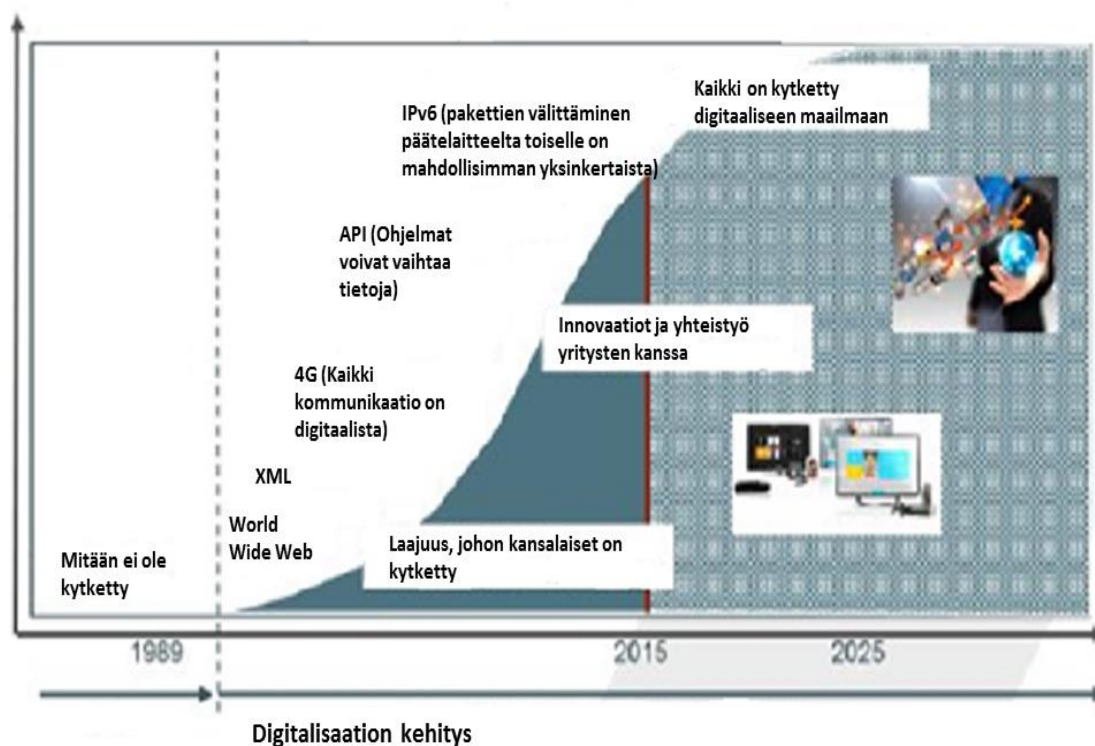
Johtokeskuksen mahdollisuuksiin tulevaisuudessa tutkittaessa esille tuli eri viranomaisten teknisten ratkaisujen kautta tulevat mahdollisuudet häätäkeskustoiminnalle ja tulevaisuuden johtokeskukseen. Pelastus ja poliisiviranomaiset ovat ottaneet operatiivisessa kenttätoiminnassa kamera- ja videokuvan tuomat mahdollisuudet tilannekuvan parantamiseksi. (Haastattelu A - D 2016.) Haastatteluissa heräsi kysymys, olisiko tästä hyötyä häätäkeskustoimintaan?

On mahdollista, että tulevaisuudessa myös häätäkeskukseen yhteyttä ottavat asiakkaat voivat lähettää livekuvaa tapahtumapaikalta. Tämä voi antaa mahdollisuuden häätäkeskuksissa paremman ja nopeamman riskinarvion tekemiseen ja näin vaikuttaa valtakunnan sisäisen turvallisuuden parantamiseen. Johtokeskuksen toiminnan hyödyntämistä tähän on vaikea arvioida. (Haastattelut A & B 2016). Olisi kuitenkin tärkeä huomioida, että sen tehtävät, toimivalta ja ohjeistukset ovat kunnossa, ettei toiminnasta tulisi päällekkäistä ja sekavaa. Liika tieto ei myöskään ole aina hyväksi. (Haastattelu C 2016).

Pelastusviranomaisen näkee myös videokuvan mahdollisuuden lähettämisen tapahtumapaikalta tulevaisuudessa. Tästä hyötyisi niin Häätäkeskuslaitos, kuin toimintaa johtava viranomaiskin. Johtokeskuksen suunnittelussa on myös synergiaedut otettava huomioon. Ideaali ti-

lanne ison onnettomuuden tai katastrofin syntyessä, että operatiivisen toiminnan johtavat viranomaiset olisivat saman katon alla. Olisiko tulevaisuuden Häätäkeskuslaitoksen johtokeskus tällainen paikka? (Haastattelu A & B 2016). Teknologia ja palvelut kehittyvät. Ne luovat mahdollisuuksia ja on toivottavaa, että nämä muutokset ovat myönteisiä ja helpottavat työtä. (Viro 2016).

Verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen uhkana on epäselvä johtaminen joka vaikuttaa eri viranomaisten suorituskykyyn. Johtokeskuksista ei ole tehty paljon tutkimuksia. Verkottuneen toiminnan hallinnassa on riskejä ja uhkia. Maailman digitalisoituminen kehitty jatkuvasti. Yhden tai useamman maantieteellisen yksikön kaatuminen verkkoyhteyden vian takia, voi vahingoittaa häätäkeskuspalveluita. Näiden asioiden tuomiin haasteisiin on varauduttava. (Ruotsi 2016).



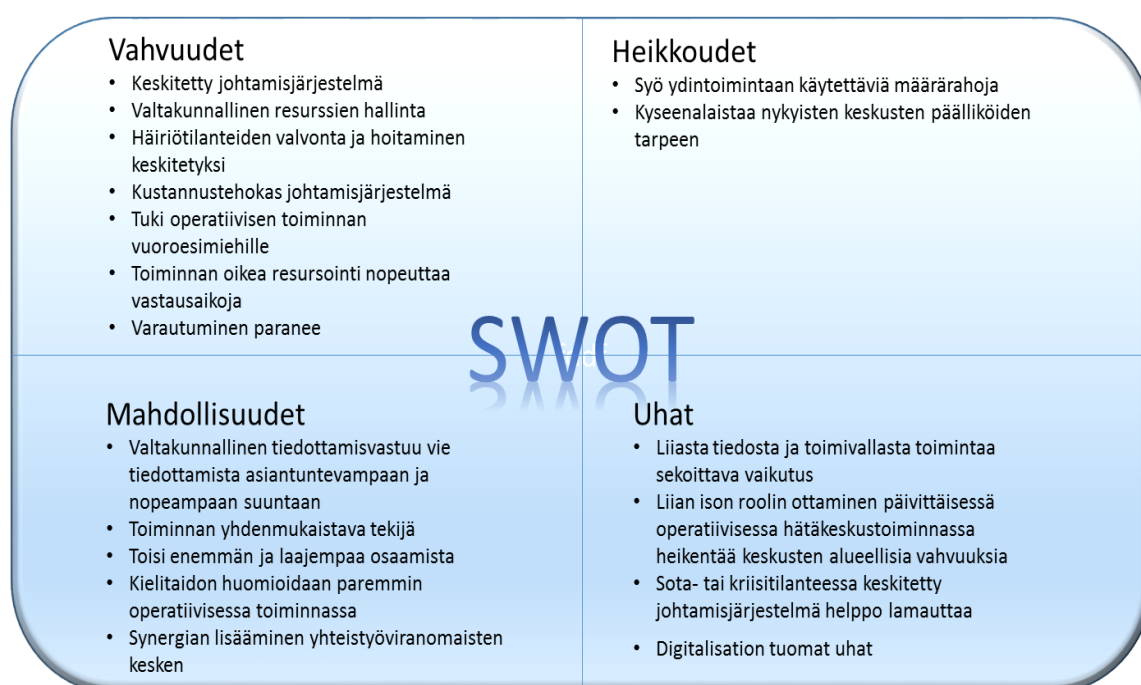
Kuvio 13: Digitalisation kehitys globaalisti

(SOS Alarm 2016).

Sosiaalinen media tuo myös mahdollisuuksia Häätäkeskuslaitoksen toimintaan tulevaisuudessa. Sekavassa kriisitilanteessa tilanteessa tilannekuvan muodostaminen ja väestön varoittaminen on erittäin suuri haaste. Twitteriä käytettiin Pariisin ja Brysselin iskuissa merkittävässä määrin ja esim. Pariisin poliisin Twitter-tilin seuraajien määrä on kuusinkertaistunut terrori-iskun jälkeen. (Eena konferenssi 2016.)

4.8.2 SWOT

Lyhenne SWOT tulee englannin kielen sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat) (Opetushallitus 2016). SWOT-analyysi on usein käytetty arviointimenetelmä strategisessa suunnittelussa. Sen avulla esim. järjestö, yritys tai organisaatio pystyy määrittelemään omaa asemaansa suhteessa itseensä ja ulkomaailmaan. Menetelmää voidaan käyttää myös jonkin idean hyödynnettävyyden arviointiin. Sen etuja on helppokäyttöisyys, mutta sen tulosten hyödynnettävyys ei aina ole itsestään selvää. (Ok-Opintokeskus 2016). Tutkimusten tulosten perusteella on koottu nelikenttäinen SWOT-analyysi, jolla pyritään löytämään tulevaisuuden Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminnan vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.



Taulukko 2: SWOT

5 Yhteenveto

Tutkimuksessa päädyttiin sen aikaisemmin rajatulta tutkimusalueilta tutkimustuloksiin. Tutkimuksen tässä vaiheessa tavoitteena on yhdistää tulokset johdannossa ja tietoperustassa esitettyihin taustoihin ja todeta päätulokset. Yhteenvedossa tarkastellaan samanlaisia asioita kuin aiemmin prosessin taustassa, mutta tulokset selkeytetään tutkimuksessa saadun tiedon avulla. Tulosten merkitystä pohditaan, sekä millä tavalla tulokset vastaavat asetettuun tutkimuskysymykseen.

Aikaisempia tutkimuksia Hätäkeskuslaitoksen johtokeskustoiminnasta ei ole tähän tutkimukseen saatu, joten vertailupohjaa ei ole. Tämän takia aineiston keruu laajennettiin mahdollisimman laajalle alueelle. Tutkimustuloksista tehdyt päätelmät osoittavat, mitä tietoa tutkimus tuotti. Tutkimus on julkinen ja se rajoitti osaltaan syvällisempää asioiden tutkimista. Tutkimus on rajattu aikaisemmin määrätyille osa-alueille. Johtokeskustoiminta mahdollistaa kuitenkin laajempaa asian tutkimista, niin tässä työssä rajattujen alueiden sisällä, kuin muiden johtokeskuksen osa-alueidenkin osalta.

Tutkimustuloksien perusteella selkeästi esiin tuli, että Hätäkeskuslaitos tarvitsee johtokeskuksen, jolla on organisaatiossa operatiivista toimintaa, tilannejohtamista koordinoiva sekä hätäkeskusverkostoa johtava rooli. Verkottunut järjestelmä ja maailman digitalisoituminen tuo haasteen, johon on vastattava. Johtokeskus voisi toimia Hätäkeskuspalvelut-osaston alaisuudessa ja tuottaa reaaliaikaista tilannekuvaa, raportteja ja analyyseja viraston johdon päätöksenteon tueksi. Johtokeskus olisi Hätäkeskuslaitoksen operatiivisen toiminnan kärki, joka toimisi ympäri vuorokauden. Johtokeskus vastaisi Hätäkeskuslaitoksen johdon tarpeisiin tilannekuvan tuottamisessa sekä hätäkeskusten vuoromestareiden tarpeisiin johtavana ja jatkuvasti päivystävänä tahona, joka hoitaisi varautumista ja resursointia valtakunnan tasolla. Johtokeskus toimisi yhtenä osana viranomaisyhteistyön ja hätäkeskuspalveluiden kehittämisessä. Tämä ajattelu tukee myös viraston strategiaa, joka on uudistaa Hätäkeskuslaitoksen rakenteita ja prosesseja vastaamaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia.

Tutkimuksen mukaan johtokeskuksessa työskentelevän henkilöstön toimivalta on muodostettava rooliin ja tehtäviin sopivaksi. Tutkimustuloksilla saatiin selville, että Hätäkeskuslaitoksen yhteistyöviranomaisilla sekä vastaavanlaisilla ulkomaalaisilla organisaatioilla on vastaavaa hyväksi havaittua toimintaa. Tulevan johtokeskuksen johtosuhteet on oltava selkeät. Johtokeskuksen henkilöstön toimivaltaan liittyvät ohjeistukset on tehtävä riittävän tarkaksi ja ne on saatettava riittävän hyvin koko viraston henkilöstön tietoon. Johtokeskus pystyisi näin osaltaan parantamaan hätäkeskuspalveluita, viranomaisten yhteistoimintaa sekä se antaisi paremman mahdollisuuden kehittää Hätäkeskuslaitoksen toimintaa myös tulevaisuudessa.

Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskuksen toiminnan tutkimus osoitti, että henkilöstön oltava siihen riittävä ja sen tehtävät oltava kirjattuna selkeästi Hätäkeskuslaitoksen työjärjestykseen. Johtokeskuksen henkilöstön riittävyys ja kelpoisuusvaatimukset on mietittävä tarkkaan. Tutkimuksessa tulee esille selvästi, että hätäkeskustoiminta on niin erikoislaatuista, että johtokeskuksessa työskentelevältä henkilöstöltä vaaditaan myös siitä kokemusta. Henkilöstövalinnoissa on mietittävä tarkoin, millaista kokemusta, koulutusta ja henkilökohtaisia ominaisuuksia tehtävän menestyksellinen hoitaminen edellyttää.

Johtokeskuksen muodostuessa virastoaikaa tekevistä johtokeskuspäälliköistä sekä 24h päivystävistä johtokeskuspäivystäjistä, on mietittävä asettaako laki ja asetukset johtokeskuspäivystäjille kelpoisuusvaatimuksia ja pohjakoulutusta. Mikä on tulevaisuuden johtokeskuksessa työskentelevän henkilön kelpoisuusvaatimus? Riittääkö kattava tuntemus hätäkeskustoiminnasta vai vaaditaanko häneltä laaja-alaista perustietoa, kykyä edistää omaa ammattitaitoa ja oppimista sekä riittävää viestintätaitoa, joita amk tutkinnon omaavilta oletetaan? Riittääkö tämä kelpoisuusvaatimus myös täyttämään Hätäkeskuslaitoksen strategisen tavoitteen, joka on henkilöstön ammatillisen osaamisen korkea taso? Nämä ovat kysymyksiä, joita on syytä pohtia henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia mietittäessä. Vastuun ollessa kova, myös johtokeskuksessa työskentelevän henkilöstön määrä on tarkkaan harkittava. Henkilöstömäärältään pieni organisaatio on myös haavoittuvainen ja tämä ison vastuun omaavassa johtokeskuksessa on huomioitava.

Tutkimuksen mukaan johtokeskuksen päätehtävänä olisi verkoston johtaminen, häiriötilanteiden hallinta, varautumis- ja muut erityistehtävät. Keskitetty johtamisjärjestelmä, jonka uusi ERICA käyttöjärjestelmä mahdollistaa, verrattuna hajautettuun operatiivisen johtamisen järjestelmään keskuksittain, mahdollistaa operatiiviselle johdolle kuuluvien tehtävien keskittämisen. Resursointi ja poikkeustilanteiden johtaminen nousi tutkimuksessa tärkeimmiksi johtokeskuksen tehtäviksi.

Tutkimus osoitti, että johtokeskuksen sijoittaminen Keravan hätäkeskuksen tiloihin on varsin järkevä vaihtoehto. Johtokeskuksen tilat on rakennettava ja varustettava siten, että suojautuminen sekä ympäri vuorokautinen työskentely on mahdollista. Keravan Hätäkeskuksen tiloista löytyy tila, jonka pienellä remontilla pystyy muuttamaan johtokeskustoimintoja varten.

Tutkimuksessa tutkittiin tulevaisuuden johtokeskuksen viestiyhteyksiä ja toimitilojen välineitä. Teknisten järjestelmien osalta tiloissa tulisi olla vähintäänkin samat kuin hätäkeskuksissa. Välineiden määrä on mitoittettava henkilöstön mukaan. Johtokeskuksen toiminta on vaativaa ja sen toimivuus korostuu poikkeustilanteissa. Sen takia varustelussa on myös otettava huomioon riittävät varajärjestelmät. Tutkimus osoitti, että yhteydet yhteistyöviranomaisten johto- ja tilannekeskuksiin, sekä valtiorhallinnon johtaviin tahoihin on sinne rakennettava. Hätäkeskustietojärjestelmän hallinnointiin, resursointiin ja varautumiseen tarvittavat tekniset ratkaisut on tutkimuksen mukaan myös syytä johtokeskukseen rakentaa.

Hätäkeskuslaitoksen toiminta vaikuttaa suoraan poliisin, sosiaali-, terveys- sekä pelastustoimien toimintaan. Tutkimus osoitti, että ympärivuorokautinen tietojenvaihto muiden viranomaisten kesken sekä turvallisuusuhkiin liittyvät ajantasaiset tilannepäivitykset ja varautu-

mistoimenpiteet, joita johtokeskus koordinoisi, on tärkeää. Tietoja täytyy jakaa ja on pyrittävä yhteistyöllä yhteiseen tavoitteeseen. Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskus olisi kansainvälisten hätätilanteiden yhteystaho viraston organisaatiossa.

Tutkimustulosten perusteella Hätäkeskuslaitoksessa sisäisesti toimiva johtokeskus, tuo verkottuneen toimintaympäristön kautta mahdollisuuden parempaan resurssien hallintaan, laadukkaampaan operatiivisen toiminnan johtamiseen, varautumiseen, valmiuden ylläpitoon sekä tiedottamiseen. Maailman digitalisoituminen ja teknologian kehitys tuo mahdollisuuksia ja uhkia, johon on varauduttava. Tutkimuksessa esiin nousi videokuvan onnettomuuspaikalta ja sosiaalisen media käytön kasvun tuomat mahdollisuudet johtokeskuksen toiminnassa tulevaisuudessa. Johtokeskus toisi mahdollisuuden toiminnan edelleen kehittämiseksi, yhdenmukaistamiseksi ja synergian lisäämiseksi muiden viranomaistoimijoiden kesken. Tutkimus osoitti, että verkottuneen Hätäkeskuslaitoksen uhkana on epäselvä johtaminen ja huono varautuminen joka vaikuttaa eri viranomaisten suorituskykyyn. Yhden tai useamman maantieteellisen yksikön kaatuminen verkkoyhteyden vian takia, voi vahingoittaa myös hätäkeskuspalveluita. Tutkimuksen mukaan, jatkuvaa tilannekuvaa muodostava ja varautumiseen valmistautunut johtokeskus, pystyy vastaamaan näihin haasteisiin. Sosiaalinen media tuo myös mahdollisuuksia Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskuksen toimintaan. Miten sen tuomia mahdollisuuksia voitaisiin käyttää kriisiviestinnässä, tiedottamisessa sekä tilannekuvan muodostamisessa?

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia yhteistyöviranomaisten sekä ulkomaalaisten organisaatioiden johtokeskustoimintaa ja tuoda sieltä toiminteita Hätäkeskuslaitoksen tulevaisuuden johtokeskukselle. Tavoitteet toteutuivat tämän osalta suunnitelmien mukaan. Hätäkeskuslaitoksen sisältä saatiin myös tavoitteiden mukaisia näkemyksiä johtokeskustoiminnasta. Myös tutkimuksen tekijän tavoitteet toteutuivat tässä tutkimuksessa.

Hätäkeskuslaitoksen strategian 2020 mukaisesti toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten takia rakenteita ja prosesseja muutetaan. Uuden sukupolven teknologia sekä palvelut kehittyvät ja luovat haasteita sekä mahdollisuuksia myös toiminnan kehittämiseksi. Verkottunut johtokeskusajattelu antaa siihen vaihtoehdon, joka vaikuttaisi positiivisesti hätäkeskuspalveluiden parantamiseen ja edelleen kehittämiseen.

Lähteet

HE 262/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi hätäkeskustoiminnasta.

HE 257/2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle pelastuslaiksi ja laiksi meripelastuslain 23 §:n muuttamisesta.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Porvoo: Bookwell.

Huopainen, S & Postila-Sutinen, J. 2006. Onnistu rekrytoinnissa - opas. Kotka: Rekry Kymijoen työvoimapalvelu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: JAMK.

Koivisto, K. 2004. Valitse oikein. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Korhonen J. 2010. Kunnan kriisijohtaminen. Kuopio: Pelastusopisto.

Laki hätäkeskustoiminnasta. 2010/692.

Markkanen, M. 1999. Etsi arvioi valitse: onnistunut rekrytointi. Juva: WSOY.

Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 2010/877.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 2014/1129.

Sähköiset lähteet:

Hätäkeskuslaitos 2015a. Uutiset: Viron verkottuneesta hätäkeskustoiminnasta mallia Suomeen. Viitattu 19.4.2016.
https://www.112.fi/ajankohtaista/uutiset/2/0/viron_verkottuneesta_hatakeskustoiminnasta_mallia_suomeen_63943

Hätäkeskuslaitos 2016a. Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki. Viitattu 22.2.2016.
<http://www.112.fi/hatakeskuslaitos/hatakeskuslaitos>

Hätäkeskuslaitos 2016b. Hätäkeskuslaitos työnantajana. Viitattu 9.4.2016.
http://www.112.fi/meille_toihin/virasto_tyonantajana

Hätäkeskuslaitos 2016c. Hätäkeskuslaitos tilastograafit vuodelta 2015. Viitattu 29.4.2016.
http://www.112.fi/download/66877_Hatakeskuslaitos_tilastograafit_vuodelta_2015.pdf?b61c7a42b95ed388

Hätäkeskuslaitos 2016d. Organisaatio. Viitattu 22.2.2016.
<http://www.112.fi/hatakeskuslaitos/organisaatio>

Insta 2015. Uusi hätäkeskustietojärjestelmä ERICA. Viitattu 5.4.2016
<http://www.insta.fi>

Koskela, M. 2015. Johtamisviestintä hajautetun organisaation keskijohdon silmin. Turun yliopisto: Turun kauppakorkeakoulu. Viitattu 7.4.2016.
<http://www.doria.fi/handle/10024/116161>

Nieminen, M. & Uusitalo, H. 2015. MANAGING CHANGE: The example of Finland From 15 centres to a network of 6 centres. Viitattu 5.4.2016.
http://www.eena.org/download.asp?item_id=135

Ok-Opintokeskus 2016. SWOT-analyysi. Viitattu 7.4.2016

<http://ok-opintokeskus.fi/swot-analyysi>

Opetushallitus 2016. SWOT-analyysi. Viitattu 7.4.2016
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_ty-ovalineita/swot-analyysi

Rajavartiolaitos 2016. Johtokeskus. Viitattu 7.4.2016.
<https://www.raja.fi/slmv/organisaatio/johtokeskus>

Sisäministeriö 2016. Sisäministeriön talousarvioesitys vuodelle 2016. Viitattu 23.2.2016.
http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/hatakeskustoiminta/1/0/sisaministerion_talousarvioesitys_vuodelle_2016_62641

SOS Alarm 2016. Organisation. Viitattu 25.4.2016.
<https://www.sosalarm.se/Om-oss/Organisation/>

Suomen palopäällystöliitto 2015. Tilannekeskus, johtokeskus, viestikeskus, hätäkeskus - sote, häke, pelastus, poliisi? Videotalenne päällystöpäiviltä. Viitattu 7.4.2016.
<https://www.youtube.com/watch?v=u0fy6qiDHNU>

SRHY-riskienhallinta 2016. Nelikenttäanalyysi SWOT. Viitattu 23.2.2016.
<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=swot>

Theseus 2016. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut. Viitattu 23.2.2016.
<https://www.theseus.fi/>

Tieteen termipankki 2015. Viranomaisen toimivalta. Viitattu 8.4.2016.
http://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:viranomaisen_toimivalta

Valtioneuvoston kanslia. 2008. Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallis-hallinnossa. Työryhmän väliraportti. Viitattu 7.4.2016.
<Http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2008/j05-valtion-kriisijohtamismallintoteuttaminen/pdf/fi.pdf>

Valtioneuvoston kanslia.2016. Tilannekeskustoiminta. Viitattu 7.4.2016.
<http://vnk.fi/turvallisuus-ja-varautuminen/tilannekeskustoiminta>

Julkaisemattomat lähteet:

Eena konferenssi 2016. Matkakertomus.

Haastattelu A. 2016 (Pelastuslaitoksen päällystöhenkilö).

Haastattelu B. 2016 (Pelastuslaitoksen päällystöhenkilö).

Haastattelu C. 2016 (Poliisiorganisaatioon päällystöhenkilö).

Haastattelu D. 2016 (Poliisiorganisaation johtokeskuspäivystäjä).

Haastattelu E. 2016 (Hätäkeskuslaitoksen edustaja).

Haastattelu F. 2016 (Hätäkeskuksessa toimiva vuoromestari).

Haastattelu G. 2016 (Hätäkeskuksessa toimiva vuoromestari).

Haastattelu H. 2016 (Hätäkeskuslaitoksen johtoon kuuluva henkilö).

Hätäkeskuslaitoksen lausunto Eduskunnan hallintovaliokunnalle. 2016

Hätäkeskuslaitos 2012a. Mallitoimenkuva apulaispäällikkö.

Hätäkeskuslaitos 2012b. Mallitoimenkuva asiantuntija.

Hätäkeskuslaitos 2012c. Mallitoimenkuva hätäkeskuspäivystäjä.

Hätäkeskuslaitos 2012d. Mallitoimenkuva päällikkö.

Hätäkeskuslaitos 2012e. Mallitoimenkuva vuoromestari.

Hätäkeskuslaitos 2013. Mallitoimenkuva ylipäivystäjä.

Hätäkeskuslaitos 2015b. Elsasta Ericaksi, hätäkeskustietojärjestelmän kehityshanke ja sen taustat.

Hätäkeskuslaitos 2016e. ERICA.

Hätäkeskuslaitos 2016f. Hätäkeskuslaitoksen johtokeskustoimintojen järjestäminen, luonnos.

Hätäkeskuslaitos 2016g. Hätäkeskuslaitos strategia 2016 - 2020.

Hätäkeskuslaitos 2016h. Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstrategia 2016 - 2020.

Liettua 2016. Liettuan vastaus ulkomaille lähetettyyn kyselyyn.

Ruotsi 2016. Ruotsin vastaus ulkomaille lähetettyyn kyselyyn.

Viro 2016. Viron vastaus ulkomaille lähetettyyn kyselyyn 2016.

Vuoromestarit 2016. Hätäkeskuslaitoksen vuoromestareille suunnattu kysely.

Kuviot

Kuvio 1: Häätäkeskuslaitoksen organisaatiokaavio	8
Kuvio 2: Häätäkeskuspäivystäjä on avuntarvitsijan ensimmäinen viranomaislenkki	8
Kuvio 3: Häätäkeskuksen salitoiminta	12
Kuvio 4: Häätäkeskuspäivystäjän tehtävät.....	13
Kuvio 5: ERICA; verkottunut häätäkeskustietojärjestelmä	14
Kuvio 6: Vuoromestareiden kyselyn vastaukset keskuksittain	18
Kuvio 7: Johtokeskuksen rooli	22
Kuvio 8: Johtokeskuksessa työskentelevien henkilöiden toimivalta	23
Kuvio 9: Johtokeskuksen tehtävät	30
Kuvio 10: Laadun tarkkailu osaksi johtokeskuksen tehtäviä?.....	31
Kuvio 11: Johtokeskuksen sijainti	32
Kuvio 12: Yhteistoiminta	36
Kuvio 13: Digitalisation kehitys globaalisti	38

Taulukot

Taulukko 1: Tekniset laitteet ja toimitilojen välineet	35
Taulukko 2: SWOT	39

Liitteet

Liite 1: Kyselypohja Häätäkeskuslaitoksen vuoromestareille	49
Liite 2: Haastattelupohja Häätäkeskuslaitoksen yhteistyöviranomaisten edustajille	51
Liite 3: Kyselypohja ulkomaalaisten organisaatioiden edustajille	52
Liite 4: Vastaukset vuoromestareille suunnatusta kyselystä	54
Liite 5: Viron vastaus ulkomaille lähetettyihin kyselyihin	62
Liite 6: Ruotsin vastaus ulkomaille lähetettyihin kyselyihin	64
Liite 7: Liettuan vastaus ulkomaille lähetettyihin kyselyihin	67

Liite 1: Kyselypohja Häätäkeskuslaitoksen vuoromestareille

Verkottuneen Häätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen toiminta tulevaisuudessa - kysely vuoromestareille

1. Missä häätäkeskuksessa työskentelet?

Kerava

Kuopio

Oulu

Pori

Turku

Vaasa

2. Millainen rooli tulevaisuuden johtokeskuksella tulisi viraston organisaatiossa olla?

3. Mitä hyötyä/mahdollisuuksia johtokeskuksesta olisi häätäkeskuspalveluiden parantamiseksi?

4. Mitä tehtäviä johtokeskukselle olisi hyvä kuulua?

5. Miten työt jaettaisiin johtokeskuksen, päälliköiden ja vuoromestarien kesken?

6. Millaisella organisaatiolla ja minkälaista henkilöstöä johtokeskuksessa olisi tarpeen työskennellä?

7. Mikä toimivalta tulevaisuuden johtokeskuspäivystäjällä olisi mielestäsi hyvä olla operatiivisessa toiminnassa?

8. Miten yhteistoimintaa muiden viranomaisten kanssa hoidetaan? (mm. viestiyhteydet sekä varayhteydet)

9. Millaiset ohjeistukset johtokeskukselle tulisi laatia?

10. Mitä työskentelytiloja sekä järjestelmiä johtokeskuksessa tulisi olla?

11. Tulisiko johtokeskuksen huolehtia osaltaan häätäkeskuspalveluiden tarkkailusta riittävien resurssien osalta?

Kyllä

Ei

12. Tulisiko johtokeskuksen huolehtia osaltaan hätäkeskuspalveluiden laadun tarkkailusta?

Kyllä

Ei

13. Jos vastasit edelliseen kyllä, miten tämä käytännössä toteutettaisiin?

14. Missä johtokeskuksen tulisi sijaita ja miksi?

15. Muita ajatuksia tulevaisuuden johtokeskukseen liittyen?

Liite 2: Haastattelupohja Häätäkeskuslaitoksen yhteistyöviranomaisten edustajille

Tämä haastattelupohja on tarkoitettu Häätäkeskuslaitoksen yhteistyöviranomaisten näkemyksiin johtokeskuksesta yleisesti.

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen kuvaus:

Haastateltavan rooli ja asema organisaatiossa?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen toimivalta ja oikeudet?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen yhteistoiminnan välineet?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen yhteydet + varayhteydet?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen toiminta yleisesti?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen johtosuhteet?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen toiminta poikkeustilanteissa?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen laadun tarkkailu?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen tilajärjestelyt?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen henkilöstö?

Haastateltavan edustaman organisaation johtokeskuksen kehitystarpeita?

Hätäkeskuslaitoksen johtokeskus:

Millainen Häätäkeskuksen tulevan johtokeskuksen organisaatio tulisi olla?

Millainen rooli tulevaisuuden johtokeskuksella tulisi viraston organisaatiossa olla?

Mitä tehtäviä Johtokeskukselle olisi hyvä kuulua?

Mitä hyötyä johtokeskuksesta olisi?

Millaisella organisaatiolla ja minkälaista henkilöstöä johtokeskuksessa olisi tarpeen työskennellä?

Mikä toimivalta tulevaisuuden johtokeskuspäivystäjällä olisi mielestäsi hyvä olla operatiivisessa toiminnassa?

Miten yhteistoimintaa muiden viranomaisten kanssa hoidetaan. (mm. viestiyhteydet sekä varayhteydet)

Mitä työskentelytiloja sekä järjestelmiä johtokeskuksessa tulisi olla?

Mitkä mahdollisuudet tulevalle Johtokeskuksella on hätäkeskuspalveluiden parantamiseksi?

Onko muita ideoita tulevaisuuden Häätäkeskuksen johtokeskuksesta?

Liite 3: Kyselypohja ulkomaalaisten organisaatioiden edustajille

Questionnaire

1. Is the command/control center of the organization you represent a part of the emergency response services?
2. Does your organization utilize a network-based emergency response and command/control model?
3. What opportunities does a network-based emergency response and command/control center model bring to implementation of emergency response services?
4. What would you include as the responsibilities of the administrative center of information services in such a network-based emergency response model?
5. In your opinion, how should the functions of the command/control center be practically implemented?
6. What kinds of technical solutions should be available at the emergency response command/control center.
7. What kinds of communication contacts and 'back-up' contacts ought to be built into such a command/control center?
8. What authority should a person working at the command/control center have in comparison with other emergency response personnel, and why?
9. With what manpower should the command/control functions of an emergency response service be carried out?
10. How, in your opinion, should cooperation with other public authorities be handled?

11. How, in your opinion, should cooperation with other international emergency response services and command/control centers be handled?
12. What problems have you noticed (or heard about) in the functioning of the command/control center and in a network-based model of emergency response services?
13. What threats do you see to the functioning of the command/control center and to a network-based model of emergency response, and how would you meet these threats?
14. How do you foresee the development of command/control centers and network-based emergency response models over the next 10 - 20 years?
15. What other thoughts do you have in mind about command/control centers and network-based emergency response services?

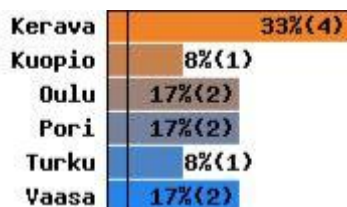
Thank you for your responses!

Liite 4: Vastaukset vuoromestareille suunnatusta kyselystä

Vastausmäärät ja prosentit

Vastausprosentti: 12/37, 32%

Missä hätäkeskuksessa työskentelet? (1=Kerava, 2=Kuopio, 3=Oulu, 4=Pori, 5=Turku, 6=Vaasa)



Vastausmäärät ja prosentit Vastausprosentti: 12/37, 32%

Millainen rooli tulevaisuuden johtokeskuksella tulisi viraston organisaatiossa olla?

- Johtokeskuksen roolin tulisi olla keskuksia tukeva ja keskusten organisaatiota johdon osalta keventävä. Roolin tulisi olla samanlainen kuin esimerkiksi poliisin johtokeskusten rooli on. Operatiivisen toiminnan osalta johtokeskukselle tulisi alistaa merkittävät päätökset.
- En tiedä riittävästi suunnitellusta "johtokeskuksesta" - mutta heittelenpä ajatuksia... Äkkiseltään ajattelisin johtokeskuksen roolin olevan tukipalveluiden tuottaminen hätäkeskuksille. Se, mitä tämä tarkoittaa yksityiskohtaisesti, riippuu siitä, minkälaista henkilöstöä siellä työskentelee, sijainnista jne. Onko kyseessä puhtaasti hallinnolliset tukipalvelut (työajan toteumat, ylityökutsut, tekniset vikatilanteiden selvittely jne.), vai onko kyseessä operatiivisen toiminnan johtaminen - jos on, niin mitä se tarkoittaisi?
- Hyvä kysymys. Silloin kun tulee eteen enempää kuin yhtä häkeä koskeva ongelmatilanne, johtokeskus ottaisi tilanteen hoitaakseen.
- Keskeinen ohjattaessa ilmoitusvirtojen kulkua sekä henkilöstön käyttöä operatiivisessa toiminnassa. Korostuu mm. massasoittotilanteissa (luonnonmullistukset)
- En näe mitään tarvetta kyseiselle organisaation osalle.
- Mielestäni toimia Operatiivisena esikuntana. Tekninen asiantuntemuksen (Erica ja muut tekniset ratkaisut ongelmatilanteissa) -omaava henkilö olisi hyvä löytyä johtokeskuksesta, "PU"-tasoinen henkilö 24/7 oltava vuorossa jne...
- Valtakunnan kattava ylin operatiivinen asema hätäkeskuspalvelut-osaston alaisuudessa.
- Yleisjohtaminen. Roolien määrittely. Puheluiden ohjaus.
- Ohjaava, toimintaa tukeva rooli.
- tarkkaileva- tukeva- teknisesti seuraava- poikkeuksellisesti johtava

Mitä hyötyä/mahdollisuuksia johtokeskuksesta olisi hätäkeskuspalveluiden parantamiseksi?

- Hätäkeskuslaitokselta puuttuu toistaiseksi takapäivystystyyppinen toiminta. Tuleva johtokeskus tukisi operatiivisen toiminnan osalta toimipisteiden vuoro-esimiehiä. Tätä kautta toiminta tulisi myös yhdenmukaiseksi. Poikkeustilanteiden koordinointi ja hoitaminen muuttuisi varmemmaksi, eikä merkittävät operatiiviseen toimintaan vaikuttavat päätökset jäisi yksittäisen vuoro-esimiehen ammatinhallinnan varaan.
- Hätäkeskukset pystyisivät keskittymään hätäpuheluiden vastaanottamiseen ja siihen liittyvään prosessiin.
- Poikkeustilanteissa / ruuhkatilanteissa johtokeskuksesta saisi "apuja". Enemmän, laajempaa osaamista?
- Työkuorman tasaaminen ja henkilöstöresurssin käytöstä päättäminen valtakunnallisesti yli toimipisterajojen.
- Erityistehtävien osalta (tekniset häiriöt, matkaviestinverkkojen lamaantuminen jne). parempi valmius asioiden selvittämisessä kun asiat keskitetty yhteen paikkaan.
- Tietojärjestelmän avulla monitoroidaan ilmoitustarjontaa suhteessa toimipisteen henkilöstöön. Luodaan ohjeistus toimipisteisiin tilanteista, joissa ennalta määriteltyä resurssia ei saada käyttöön. Yhteistoiminnassa paikallisen VM:n kanssa sovitaan tilanteen järjestelyt.
- En tiedä?
- Resursointiin ja kaikki tiedottamiseen liittyvät asiat heittäisin jokeen. Näin saataisiin esim. Vm:n osalta aikaa ja paukkuja enemmän operatiivisen toiminnan seurantaan/valvontaan salissa. Sisäiset hyödyt: valtakunnallinen resurssien hallinta, häiriötilanteiden valvonta.
- Ulkoiset: tiivis yhteys eri toimialojen johtokeskuksiin, valtakunnallinen tiedottamisvastuu. Poikkeusolojen johtaminen yhdessä eri viranomaisten kanssa.
- Nopeammat vastausajat, tiedottaminen, kielitaidon huomiointi.
- Verkottunut hätäkeskusmaailman toteutuminen ja toiminta on lähitulevaisuutta, en osaa sanoa mitä mahdollisuuksia tai hyötyä johtokeskuksesta olisi käytännön tasolla.
- Otetaanko malli jo toimivista muiden viranomaisten johtokeskuksista toimintaa ohjaavana tahona?
- Tarvitaanko johtokeskusta?
- Toimintatapojen muutoksesta ei ole tietoa, onko tulevaisuudessa keskuksia joissa ei ole lähiesimiestä, vaan rooli on siirretty johtokeskukseen?- paikallisten piikkien varhainen havainnointi > kuorman jakaminen- vikatilanteiden / poikkeamien varhainen havainnointi

Mitä tehtäviä johtokeskukselle olisi hyvä kuulua?

- Johtokeskukselle tulisi operatiivisen toiminnan osalta kuulua ainakin tilannekuvan ylläpito ja seuraaminen, vastaaminen toimipisteiden esittämiin kysymyksiin ja siunaus linjauksiin, päätösten tekeminen poikkeavissa erityistilanteissa (esim. tekniikan petäessä), hätäkeskusten operatiivisesta toiminnasta tiedottaminen yms.
- Päivittäistoiminnasta mahdollisuuksien mukaan ne hallinnolliset tehtävät, jotka tällä hetkellä kuuluvat vuoromestarille. Riippuen yhteyksistä / teknisistä mahdollisuuksista erilaisten vikatilanteiden hoitaminen "etänä" jos mahdollista.
- Poikkeustilanteet. Erityistilanteet ja tilanteet, joissa järjestelmät tai tekniikka ei toimi, tai oman häken vm on kiinni jossain muussa työssä.
- Vuorossa olevan henkilöstöresurssin liikuttelu eri keskusten käyttöön (kirjautuminen toimipisteestä toisen alueen "palvelukseen".
- Ylivuodon rajoittaminen tarvittaessa (ongelmien rajaaminen > häkeverkon suojaaminen)
- Ilmoituksen vastaanoton rajoittamisesta päättäminen, pitkäkestoisen ja/tai vaativan tilanteen monitorointi, tukeminen, tarvittaessa johtovastuun ottaminen.
- Poikkeusoloissa toimiminen, mm. myrsky tai laajamittaisempi onnettomuus ja niistä tiedottaminen hätäkeskusten osalta. Tämä on tasan ainoa asia, mitä voisin hätäkeskusten johtokeskukselta odottaa.
- MM. erityistilanteissa esim. vaaratiedottaminen ja muu laajempi tiedottaminen johtokeskukselle. Resurssipoistumien hallinnointi, muutamia mainitakseni.
- Resurssienhallinta- Tiedottaminen- Poikkeusolojen hallinta (myrskyt, turvallisuusuhat jne)- Erityistilanteiden johtaminen- kansainvälinen yhteistyö
- Puheluiden ohjaus, tiedottaminen, ylityöviestit. Tauotukset.
- Tehtävien priorisointi joissain tilanteissa, mutta saman tekee jo nyt salissa vastaava vm. Vaaratiedottaminen koko valtakunnan alueella. Operatiivisen toiminnan johtaminen rajaseudulla. Tiedottaminen Tilannekuvan ylläpitäminen suurissa onnettomuuksissa ja tilanne koordinointi
- Merkittävien vikatilanteiden koordinointi ja seuranta- yhteydenpito erityisiin tahoihin > valtiovalta, rutiinista etäämmät ulkomaat

Miten työt jaettaisiin johtokeskuksen, päälliköiden ja vuoromestarien kesken?

- Toimipisteissä ei olisi tarvetta erillisille päälliköille, vaan johtokeskus hoitaisi päälliköille kuuluvat tehtävät. Toimipisteisiin jäisi hallinnollinen esimies, joka hoitaisi toimipisteen sellaisia asioita, joita ei ole toiminnallisesti järkevää siirtää muualle. Täl-

laisia tehtäviä olisivat mm. rekrytoinnit. Hallinnollisen esimiehen roolin pohjaksi otettaisiin nykyisen apulaispäällikön mallitoimenkuva lisättynä päällikölle kuuluvat sellaiset tehtävät, jotka tulisi hoitaa toimipistetasolla.

- Vuoromestarin päätehtävä salin operatiivisen toiminnan johtaminen. Tehtävien vähennyessä hallinnollisten tehtävien osalta lisäksi vuoromestarin tehtäviin henkilöstön koulutuksen. (hyöty: tasalaatuisempi koulutus, kouluttajien koulutus helpompi järjestää kuudelle vuoromestarille kuin 12 ylipäivystäjälle / keskus, näin varmistettaisiin myös, että vuoromestarit osaavat itse asiat joita vaativat päivystäjiltään). Lisähyötyinä saataisiin vielä ylipäivystäjille työaikaan ryhmäläistensä henkilökohtaisten koulustarpeiden ja tukemisen toteuttamiseen.
- Päällikön tehtävät valtakunnallisten ohjeiden ja linjausten työstäminen ja jalkauttaminen vuoromestareille (varmastikin vuoromestareiden kanssa asioita miettien).
- Johtokeskuksen rooli olla "kartalla" valtakunnallisesta tilanteesta ja informoida siitä hätäkeskusten vuoromestareita. Avustaa hätäkeskuksia näiden pyynnöstä. Operatiivisen toiminnan osalta / siihen liittyen: PÄÄLLIKKÖ: henkilöstön rekrytointi, osaamisesta huolehtiminen, työvuorojen vahvistaminen ennalta tehtyjen suunnitelmien mukaan JOKE: koko valtakunnassa olevien henkilöstöressurssien käyttäminen vapaasti. Koko valtakunnassa meneillään olevien tilanteiden monitorointi (heräte alueelta kriteerien täytyessä). Paikallisen VM:n tukeminen. VM: nykyiset tehtävät sekä johtokeskuksen informointi poikkeavasta tehtävästä tai uhkaavasta henkilöstöressurssin puutteesta
- Mielestäni johtamista tarvitaan aina paikallisella tasolla. Johtamisen hajauttamisessa kauas toimipisteestä ei ole mitään järkeä.
- Johtokeskus omana yksikkönään tehtävänä valtakunnallinen valvonta ja tiedottaminen. Vuoromestarit edelleen yksittäisen salitoiminnan johtaja. Päällikkö edelleen yksittäisen hätäkeskuksen operatiivinen johtaja. Johtokeskukseen yleisjohto.
- Päälliköt edelleen etäänpäinä yksittäisistä tapahtumista noin päivätyöläisinä - vm edelleen paikallinen päivittäisjohtaja sekä operatiivisesti että hallinnollisesti. Tehtäviin liittyvää johtoa johtokeskukseen vain varsin poikkeuksellisessa tilanteessa

Millaisella organisaatiolla ja minkälaista henkilöstöä johtokeskuksessa olisi tarpeen työkennellä?

- Johtokeskus olisi organisatorisesti Hätäkeskuspalvelut-osaston alaisuudessa yhtenä toimipisteenä. Johtokeskuksen organisaatio koostuisi päälliköstä, vuoro esimiehistä sekä riittävästä määrästä johtokeskuspäivystäjiä.
- Vastaamista hankaloittaa se, että johtokeskustoiminnan "rajapinnat" eivät ole tiedossa. Mutta skenaarioita: * johtokeskuksen olisi hyvä olla "virtuaalinen", eli sijainti

vaihtelisi eri hätäkeskusten välillä esim. viikottain. Tässä tapauksessa vuoromestareilla ja ylipäivystäjillä olisi "jokevuoroja" jokaisella vuorollaan.

- Henkilöstön tulisi tuntee hätäkeskuksen toimintaa riittävästi. Mikäli johtokeskus sijoitetaan pysyvästi yhteen paikkaan, henkilöstö voi olla sellaistaakin, joka ei kykene itse hätäkeskustyöhön. Tällöin tulisi varmistaa, että heillä ei tule olla operatiiviseen johtamiseen liittyvää roolia. Rooli tällöin puhtaasti hallinnolliset kirjaustehtävät + vuoromestarin pyynnöstä tehtävät asiat esim. poikkeustilanteissa.
- Henkilöstön määrää vaikea kommentoida tässä vaiheessa, olettaisin että 24/7 toimisi, ehkä 2-3 henkeä?
- Vuoromestari, ja siitä ylempää johtoa laitostasolle asti. Nykyään et tavoita ketään puhelimitse, jos tarpeen olisi.
- Yksi riittävän järkevä ja kokenut henkilö 24/7.
- En tiedä?
- Operatiivista osaamista pitää olla, teknistä asiantuntemusta (syvä osaaminen) ja PU - tason hlö 24/7.
- Johtokeskukseen esimies (virastotyöajalla) ja riittävä määrä 24/7 päivystäjiä joilla vankka kokemus hätäkeskustoiminnasta sekä alan valtakunnallinen tuntemus ja riittävät kielitaidot (suomi, ruotsi, englanti)
- Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa onko syytä lähteä kehittämään johtokeskusta organisaationa, ellei johtokeskuksen roolin tarkoitus ole vähentää nyt käytössä olevia resursseja?
- Pieni organisaatio > pieni johtokeskus- 3 hlöä max kerrallaan, tuskin sitäkään juuri koskaan, 2 kait arkirealismia

Mikä toimivalta tulevaisuuden johtokeskuspäivystäjällä olisi mielestäsi hyvä olla operatiivisessa toiminnassa?

- Johtokeskuspäivystäjän työ olisi toimipisteitä tukevaa. Toimivalta ei poikkeaisi tavallisen hätäkeskuspäivystäjän toimivallasta. Joke-päivystäjä toimisi johtokeskusesimiehen alaisuudessa ja toteuttaisi hänelle määrättyjä tehtäviä.
- Ks. edellä.
- Vuoromestarin toimivalta lisättyinä mahdollisuudella antaa kulloinkin työskentelevällä hätäkeskuksen henkilöstölle velvoittavia käskyjä.
- Korkeintaan hallinnollinen päivystys.
- Tarvittaessa valta ottaa kantaa ja vastuuta sekä ohjeistaa tilanteissa häkejä. (vrt. Pol joke).
- Päättää valtakunnallisesta resurssienohjauksesta, mikäli esim puhelut ruuhkautuvat poikkeustilanteiden takia.
- Vuoromestareiden esimies.

- En tunne ammattinimikettä "johtokeskuspäivystäjä" ja hänen työnkuvaansa - selkeästi määritelty, ei ristiriitaisuuksia ns paikallistoiminnan kanssa

Miten yhteistoimintaa muiden viranomaisten kanssa hoidetaan? (mm. viestiyhteydet sekä varayhteydet)

- Pääasiallinen viestitystapa olisi Virve-verkko ja toissijainen viestitystapa puhelimitse. Myös videoneuvottelumahdollisuus toimipisteiden ja johtokeskuksen välillä tulee olla olemassa.
- Operatiiviseen toimintaan liittyvä viestintä tulee olla jatkossakin kyseisen alueen hätäkeskuksen vuoromestarilla.
- Varustettava hätäkeskustietojärjestelmällä, VIRVE-verkon työasemalla. Lisäksi oltava käytössä yhteystiedot muihin sisäiseen turvallisuuteen liittyviin tahoihin (VNTIKE jne.).
- En ota kantaa.
- Perusasia; yhteydet oltava kunnossa.
- Puhelimitse, virveitse.
- Muiden viranomaisten TIKEt, JOKEt.
- En tiedä tulevaisuudessa mahdollisesti käytössä olevaa tekniikkaa. Niin kuin tähän asti + mitä uusi tekniikka tuo tullessaan.
- ei kait isoja muutoksia tässä?

Millaiset ohjeistukset johtokeskukselle tulisi laatia?

- Ohjeistukset tulisivat olla senkaltaiset, että johtokeskustoiminta olisi keskuksia tukevaa ja että toiminnan toteuttamisen ja ohjeistusten välillä ei olisi ristiriitoja.
- Riippuu tehtävistä, mahdoton vastata tässä vaiheessa.
- Kattavat.
- Ohjeistuksia tarvitaan liittyen ainakin:- Ylivuodon rajoittaminen- henkilöstön määrän turvaaminen toimipisteissä ja koko valtakunnassa yhteensä- ilmoitukset hätäkeskuslaitoksen johdolle sekä muille sisäisen turvallisuuden toimijoille- toiminta viestintäverkkojen vakavassa häiriötilanteessa- toiminta ns. saareke-tilanteessa- ilmoituksen vastaanottamisen rajoittaminen (häiriköt)- vaaratiedotteet
- En ota kantaa.
- Selkeät ja yksin kertaiset. Kuitenkin niin että rajapinnat häken suhteen oltava selkeät ja kullakin tieto kenen tontilla touhutaan. Selkeät määritelmät tehtävistä ja toimivalta.

- Toimivallan ja johtosuhteiden osalta selkeät- ei päällekkäisyyksiä paikallistoiminnan kanssa
- Mitä työskentelytiloja sekä järjestelmiä johtokeskuksessa tulisi olla?
- Johtokeskus tulisi sijaita yhdessä toimipaikassa, jonne rakennettaisiin toimivat ja modernit tilat johtokeskustoiminnalle. Johtokeskus olisi eräänlainen pieni hätäkeskus pöytineen ja tietokoneineen. Olisi varmasti järkevää jakaa Suomi maantieteellisesti valvottavien päivystysalueiden suhteen (esim. Idän päivystysalue ja Lännen päivystysalue) ja näille alueilla tulisi olla omat päivystäjät. Tilannekuva päivystäjille välittyisi vallitsevan tietojärjestelmän eri näkymien kautta.
- Koska mielestäni toimipisteiden päälliköistä tulisi luopua, pitäisi johtokeskukseen rakentaa myös hallinnolliset tilat keskuksista johtokeskukseen siirtyville ei-operatiiviselle toiminnalle.
- Ks. edellä. Verkottuneessa maailmassa pääsy on jo tietysti kaikkien hätäkeskusten tietokantoihin (oletan), muutoin normaalit helppari / joke yhteydet riittää.
- kts edellinen
- En ota kantaa.
- Näkisin että perustyökalut samat kuin häkessä. Erica ym tekniset yhteydet. Ei siitä muuten mitään tule.
- Hätäkeskustietojärjestelmä, DWS, suorat yhteydet eri viranomaisten tilannekeskuksiin.
- Samat kuin keskuksissa.
- Normihäkejärjestelmät- tietoteknistä seuranta mahdollistavaa... esim. rajapintoja seuraavaa

Tulisiko johtokeskuksen huolehtia osaltaan hätäkeskuspalveluiden tarkkailusta riittävien resurssien osalta?

- Kyllä 50%
- Ei 50%

Tulisiko johtokeskuksen huolehtia osaltaan hätäkeskuspalveluiden laadun tarkkailusta

- Kyllä 20%
- Ei 88%

Jos vastasit edelliseen kyllä, miten tämä käytännössä toteutettaisiin

- Johtokeskuspäivystäjät seuraisivat mm. eri keskusten vallitsevia toimintatapoja ja resursointi (tauotus yms.) yms.
- Raporttien tuottaminen ja jalkauttaminen.

Missä johtokeskuksen tulisi sijaita ja miksi?

- Johtokeskuksen loogisin sijainti on Kerava. Keravan toimitilat ovat käsittääkseni soveltuvat ja riittävät/laajennettavissa tämän kaltaiseen toimintaan. Sijaintia tukisi lisäksi synergiaetu yhteistyöviranomaisten Pääkaupunkiseudulla sijaitsevien valtakunnallisten toimipisteiden kanssa.
- Virtuaalijoke. Jokainen häke päivystäisi vuorollaan. Näin a) varmistettaisiin tasapuolinen hakeutumismahdollisuus ko. tehtäviin b) estettäisiin "kahden eri kuppikunnan" muodostuminen (joke vrs häke) c) joken toiminta ei vaarannu, vaikka useampikin henkilö olisi yhtä aikaa sairaslomalla, lomalla, vaihtaa työpaikkaa... d) hätäkeskusten esimiesporukalla säilyy tatsi myös näihin tehtäviin.
- Vuorollaan kussakin hätäkeskuksessa.
- Keravan hätäkeskuksen yhteydessä. Suojattu tila, mahdollisuus saada tarvittaessa apua ympäriltä. Henkilöstön saatavuuden kannalta selkeästi järkevin paikka.
- Puolueettomassa kaupungissa. Ei hätäkeskuspaikkakunnalla!
- Sehän on jo päätetty että Keravalla.
- Keravan hätäkeskuksen yhteydessä, säilyy yhteys "todellisuuteen".
- Sillä ei ole merkitystä.
- Synergiaa POLAMK:ta ajatellen paras paikka on Tampere

Muita ajatuksia tulevaisuuden johtokeskukseen liittyen?

- Kysymysmerkkinä olen vielä, ajatuksena sinällään mielenkiintoinen.
- Mielestäni aivan turha. Ajatus voitaisiin jo nyt haudata.
- Voi olla tulvaisuutta...toisaalta varmistettava resursointi häkeen myös vaadittavalle tasolle ennen kuin paukkuja ja resursseja laitetaan jokeen.
- Tarvitaanko?

Liite 5: Viron vastaus ulkomaille lähetettyihin kyselyihin

Questionnaire

1. Is the command/control center of the organization you represent a part of the emergency response services?

I think that, yes.

2. Does your organization utilize a network-based emergency response and command/control model?

Yes.

3. What opportunities does a network-based emergency response and command/control center model bring to implementation of emergency response services?

The option to use a questionnaire in cases, geographical map.

4. What would you include as the responsibilities of the administrative center of information services in such a network-based emergency response model?

Updating of all programs, data upgrades.

5. In your opinion, how should the functions of the command/control center be practically implemented?

Each employee knows his job, co-operation with other colleagues.

6. What kinds of technical solutions should be available at the emergency response command/control center.

Using a computer with all emergency programs, radio, telephone.

7. What kinds of communication contacts and 'back-up' contacts ought to be built into such a command/control center?

I think, Back-up is offline maps (the important thing is to find Country Address)

8. What authority should a person working at the command/control center have in comparison with other emergency response personnel, and why?

Professional skills are required. It depends on the quality of work and to help people..

9. With what manpower should the command/control functions of an emergency response service be carried out?

I think the normal number of staff shifts could be 8-10 Dispatcher.

10. How, in your opinion, should cooperation with other public authorities be handled?

Trust, cooperation. All must work towards a common goal, the service must be of high quality.

11. How, in your opinion, should cooperation with other international emergency response services and command/control centers be handled?

Cooperation is very important. Have to sharing the skills and knowledge.

12. What problems have you noticed (or heard about) in the functioning of the command/control center and in a network-based model of emergency response services?

Slow work programs may hinder the work, overload, staff overload, fatigue.

13. What threats do you see to the functioning of the command/control center and to a network-based model of emergency response, and how would you meet these threats?

External attack; the completion of work on the information system. Hard to imagine how employees react in such cases.

14. How do you foresee the development of command/control centers and network-based emergency response models over the next 10-20 years?

I think that every system / model will change with time. I hope that these changes are positive and will facilitate the work.

15. What other thoughts do you have in mind about command/control centers and network-based emergency response services?

As I mentioned earlier the important is cooperation, positive attitude, willingness to help others.

Thank you for your responses!

Liite 6: Ruotsin vastaus ulkomaille lähetettyihin kyselyihin

Questionnaire

1. Is the command/control center of the organization you represent a part of the emergency response services?

Answer: Yes it is.

2. Does your organization utilize a network-based emergency response and command/control model?

Answer: Yes. We have a national production model for our 112 service. You could say that we have 1 virtual production line with 13 geographical resource centers.

3. What opportunities does a network-based emergency response and command/control center model bring to implementation of emergency response services?

Answer: Redundancy if one or more geographical resource unit is lost due to network connection failure or damage to facility.

4. What would you include as the responsibilities of the administrative center of information services in such a network-based emergency response model?

Answer: Need more explanation to what the administrative service center delivers today.

5. In your opinion, how should the functions of the command/control center be practically implemented?

Answer: See answer below regarding authority.

6. What kinds of technical solutions should be available at the emergency response command/control center.

Answer: Relevant tools for overseeing the performance of the network and other critical systems.

Also a work force management system with modules as for example performance report, Traffic report, real time adherence, Time manager and forecasting simulation and optimization tools.

7. What kinds of communication contacts and 'back-up' contacts ought to be built into such a command/control center?

Answer: We use isdn telephony and a Rakel (TETRA-solution) for ordinary communication in our services. A recommendation is to look into "FirstNet" a US based company who runs a redundant mobile network for "bluelight organizations". www.firstnet.gov

8. What authority should a person working at the command/control center have in comparison with other emergency response personnel, and why?

Answer: Full mandate to manage threats or problems in the technical solution.

Full mandate to distribute and change production model or resources to optimize production.

Focus needs to be on ONE role that now manages your virtual production. I would guess that you today have 6 separate leaders of production. These roles need to be developed and the dependencies between them needs to be clear and established to avoid conflicts between managing staff and optimizing production.

When going into a virtual production the key to success is to concentrate the overall performance responsibility and authority to one role is crucial.

9. With what manpower should the command/control functions of an emergency response service be carried out?

These functions need to be manned around the clock. With a redundancy in preparedness in case of sickness or problems. Support functions need to at least be on call during non business hours for business critical systems.

10. How, in your opinion, should cooperation with other public authorities be handled?

Answer: Via a liaison officer working with the staff of the command/control-center.

11. How, in your opinion, should cooperation with other international emergency response services and command/control centers be handled?

Answers: Via the staff of the command/control centers regarding control center issues. International emergency response services should be handled by staff working with emergency response services

12. What problems have you noticed (or heard about) in the functioning of the command/control center and in a network-based model of emergency response services?

Answer: see question 6, 8, 9 and 13.

13. What threats do you see to the functioning of the command/control center and to a network-based model of emergency response, and how would you meet these threats?

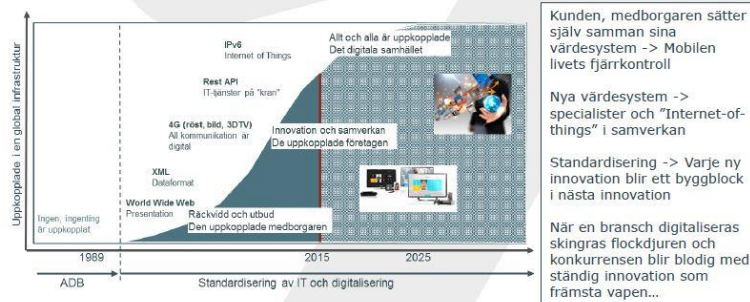
Answer: Unclear leadership, performance authority and dependencies of subcontractors.

Call/contact centers is a very interesting and inspiring field to look into. They are far ahead in managing risks and threats in virtual management. We have interesting international contacts if you would like to look into this.

14. How do you foresee the development of command/control centers and network-based emergency response models over the next 10-20 years?

Answer: Below is an inspiring picture that describes why we need to think in new ways to meet the demand of tomorrow. It's in Swedish but I think you have someone who can translate it.

Standardisering av IT driver digitalisering och det uppkopplade samhället



15. What other thoughts do you have in mind about command/control centers and network-based emergency response services?

Answer: You are on the right path and we invite you to have a discussion on this topic via phone if you would like to.

Thank you for your responses!

Liite 7: Liettuan vastaus ulkomaille lähetettyihin kyselyihin

Questionnaire

1. Is the command/control center of the organization you represent a part of the emergency response services?

I think yes. Lithuanian ERC is a part of the emergency response services as it responsible for taking and responding to emergency calls and well as providing a command and control of fire-rescue field units.

2. Does your organization utilize a network-based emergency response and command/control model?

Two Lithuanian 112 PSAPs are interconnected with data network, however they function independently at the same time to ensure higher reliability. To go for completely networked model there's a need for 100% reliable network infrastructure.

3. What opportunities does a network-based emergency response and command/control center model bring to implementation of emergency response services?

E.g. more efficient use of resources, unified operations, real time situation awareness countrywide.

4. What would you include as the responsibilities of the administrative center of information services in such a network-based emergency response model?

Not clear what is the meaning behind "administrative center of information services". Having presumed (my own assumption) this center has more supportive role, its responsibilities might include failure/bug report desk 24/7, consultations to the users, formation and delivery of statistical reports to different users.

5. In your opinion, how should the functions of the command/control center be practically implemented?

Not clear question, however practical implementation quite often reveals new challenges. So, better and more thorough planning is needed to get practical implementation going fluently.

6. What kinds of technical solutions should be available at the emergency response command/control center.

My vision is that there shall be one integrated and flexible solution capable to function as IP based emergency call taking, dispatch, radio management hub. Capability to integrate relevant data sources to enable call taker/dispatcher to see/feel better picture of the emergency scene (e.g. precise location information, access to particular sensors/cameras, social media).

7. What kinds of communication contacts and 'back-up' contacts ought to be built into such a command/control center?

ERC in Lithuania possess huge contact database of different relevant agencies along with "back-up" mechanism. Sometimes there's a need to contact neighborhood's

headman or fire volunteer therefore well-structured and comprehensive database is a prerequisite.

8. What authority should a person working at the command/control center have in comparison with other emergency response personnel, and why?

The right to require information from the field and to make decisions.

9. With what manpower should the command/control functions of an emergency response service be carried out?

Functions shall be performed by sufficient number of employees working in shifts. All functions or groups of functions should be backed-up by at least one employee without leaving it.

10. How, in your opinion, should cooperation with other public authorities be handled?

There multiple ways of cooperation shall be used to maintain and improve cooperation with other public authorities. These might be every day's routine operational interaction as well as periodical dedicated meetings (workshops) addressing certain particular issues. Video and web conferences may save time and to be as efficient as regular "live" meetings.

11. How, in your opinion, should cooperation with other international emergency response services and command/control centers be handled?

There must be a mechanism for operational contact with other foreign relevant emergency services 24x7 as well as periodical meetings (workshops).

12. What problems have you noticed (or heard about) in the functioning of the command/control center and in a network-based model of emergency response services?

Lack of reliability of the network, issue related to mal-functioning of the applications, poor response to failures, lack of competence at IT level.

13. What threats do you see to the functioning of the command/control center and to a network-based model of emergency response, and how would you meet these threats?

Redundant 100% network availability, timely update of the resources, maps, GIS data and other data.

14. How do you foresee the development of command/control centers and network-based emergency response models over the next 10-20 years?

I see multi-agency CCC built on one flexible and adaptive IT platform evolving more and more across countries, same procedures where possible, individual procedures where needed. AI used for deeper big data analysis and decision suggestion.

15. What other thoughts do you have in mind about command/control centers and network-based emergency response services?

Thank you for your responses!