

ERICA-HÄTÄKESKUSTIETOJÄRJESTELMÄ - POLIISIN RISKIANALYYSI

Poliisin kokemuksia riskianalyysin toimivuudesta
Teemu Moilanen

11/2019

Tiivistelmä

Tekijä	Tutkinto
Teemu Moilanen	Poliisi (AMK)
Julkaisun nimi ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä – poliisin riskianalyysi	Julkisuusaste Osittain salassa pidettävä, Suojaustaso IV
Ohjaaja Jari Hyyti	Opinnäytetyön muoto Tutkimuksellinen opinnäytetyö
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten Hätäkeskuslaitoksen vuonna 2018-2019 käyttöönottama Erica-hätäkeskustietojärjestelmä sen sisään rakennettu riskianalyysi on vaikuttanut poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan.</p> <p>Käytännössä riskianalyysi tarkoittaa Erica-järjestelmän hätäkeskuspäivystäjälle antamia ohjeita hätäilmoituksen tekijälle esitettävistä kysymyksistä, neuvoista ja ohjeista. Vastaamalla riskianalyysin kysymyksiin, Erica-järjestelmä ehdottaa hätäkeskuspäivystäjälle tehtävän kiireellisyysluokan, tehtävälajin ja tehtävälle hälytettävät voimavarat.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten kentällä hälytystehtäviä hoitavat poliisit kokevat Erica-järjestelmän vaikuttavan hälytystehtävien hoitamiseen ja Erica-järjestelmän riskianalyysin toimivan. Tutkimusta varten haastateltiin kolmea kokenutta poliisin kenttäjohtajaa. Haastatteluissa nousi esiin muutamia teemoja, jotka toistuivat kaikissa haastatteluissa.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että Erica-järjestelmän kautta A-kiireellisyysluokan tehtäviä tulee hoidettavaksi enemmän kuin aikaisemman käytössä olleen ELS-hätäkeskustietojärjestelmän kautta. Tutkimus osoittaa myös, että poliisi luottaa hätäkeskuspäivystäjien ammattitaitoon, mutta Erica-järjestelmä rajoittaa hätäkeskuspäivystäjän tekemää kokonaisarviointia muun muassa tehtävän kiireellisyysluokan määrittämisessä.</p> <p>Opinnäytetyössä on käyty läpi Poliisihallituksen ohjetta Poliisin tehtävien käsittelystä kenttä- ja hälytystoiminnassa POL-2014-10336 liitteineen. Kyseinen ohje on julkisuuslain 24 §:n 1 momentin 5 kohdan nojalla salainen. Tämän opinnäytetyön julkisesta versiosta on poistettu ohjeeseen tai sen liitteisiin liittyvät osiot.</p>	
Sivumäärä 33 + 1 liitesivu	Tarkastuskuukausi ja -vuosi 11/2019
Avainsanat hätäkeskukset, hälytykset, kiireellisyysluokka, poliisityö, yleinen järjestys ja turvallisuus, hälytysvalmius, hälytystehtävät, hätäilmoitukset, tietojärjestelmät, riskianalyysi	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
1.1 Tietoperusta	3
1.2 Tutkimuskysymykset.....	4
2 HÄTÄKESKUSTOIMINNOT UUDISTUVAT	4
2.1 Toiminnan ja tietotekniikan kehittämishanke	5
2.2 Erica on hätäkeskustietojärjestelmä verkottuneessa ympäristössä.....	6
3 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄ VÄLITTÄÄ TEHTÄVIÄ.....	8
3.1 Hätäkeskuspäivystäjän tehtävät.....	8
3.2 Hätäilmoituksesta tehtävän hoitamiseen	9
4 RISKIANALYYSI.....	10
4.1 Käyttäjörganisaatiot vastaavat toimialaansa koskevista riskianalyseista	10
4.2 Poliisin riskianalyysi ohjaa hätäkeskuspäivystäjää	11
4.2.1 Ohjeiden ja neuvojen antaminen.....	18
4.3 Riskianalyysi MOVI-tehtävillä	18
5 TUTKIMUSMENETELMÄN VALITSEMINEN.....	19
5.1 Aineiston kerääminen ja käsittely	20
5.2 Tutkimusmateriaalin analysoiminen	22
6 TULOKSET.....	23
6.1 Poliisi luottaa hätäkeskuspäivystäjiin.....	23
6.2 A-kiireellisyysluokan tehtävien lisääntyminen vaikuttaa poliisin kenttätoimintaan..	25
6.3 Riskianalyysiin vaikuttavat seikat	26
7 POHDINTAA	27
LÄHTEET	32
LIITTEET.....	34
Liite 1: Haastattelussa käytetty kyselyrunko.....	34

1 JOHDANTO

Hätäkeskuslaitos otti Oulun hätäkeskuksessa käyttöön Erica-hätäkeskustietojärjestelmän marraskuussa 2018. Erica-järjestelmä korvasi aikaisemmin käytössä olleen ELS-hätäkeskustietojärjestelmän. Hätäkeskuspäivystäjät käyttävät Erica-järjestelmää hätäkeskukseen tulevien hätäilmoitusten vastaanottamiseen ja viranomaisten hälyttämiseen niiden toimialaan kuuluville tehtäville. Hätäkeskuslaitos jatkoi Erica-järjestelmän käyttöönottoa porrastetusti hätäkeskus kerrallaan. Viimeisenä Erica-järjestelmä otettiin käyttöön Keravan hätäkeskuksessa toukokuussa 2019.

Erica-järjestelmän käyttöönotto ei kuitenkaan sujunut pelkästään positiivisissa merkeissä. Erica-järjestelmän käyttöönottoa siirrettiin useita kertoja järjestelmän testauksissa havaittujen puutteiden takia. Sanomalehti Kaleva kirjoitti vielä marraskuussa 2018, että liki puolet Oulun hätäkeskuksen työntekijöistä oli allekirjoittanut hätäkeskuksen johdolle toimitetun sähköpostin, jossa he toivat ilmi, etteivät ole mielestään saaneet Erica-järjestelmän käyttöön riittävästi koulutusta. Tämä tapahtui alle viikko ennen hetkeä, jolloin Erica-järjestelmä oli päätetty ottaa käyttöön. Työntekijöiden ilmoituksesta huolimatta Erica-järjestelmä otettiin käyttöön 28.11.2018 Oulun hätäkeskuslaitoksen alueella. (Kempainen 2018; Pasanen, 2018; Rahko 2018.)

Osallistuin Erica-järjestelmän käyttöönottoon Oulun poliisilaitoksen johtokeskuksessa. Olen toiminut Itä-Suomen poliisilaitoksen Erica-aluepääkäyttäjänä vuodesta 2016. Osallistuin Erica-järjestelmän käyttöönottoon Oulussa, jotta saisin kokemusta siitä, mitä seikkoja poliisityössä on syytä ottaa huomioon, kun siirrytään käyttämään Erica-järjestelmää. Poliisin osalta käyttöönotto sujui ilman isompaa hämminkiä, mutta kyllähän uuden omaksuminen vaatii aikaa, varsinkin kun kyseessä on poliisityön kannalta merkittävässä roolissa oleva tietojärjestelmä.

Siirtyminen Erica-järjestelmään on puhuttanut myös poliisissa. Erityisesti Erica-järjestelmän käyttöönoton jälkeisenä aikana poliisien keskusteluissa oli usein esillä, että hätäkeskukset antavat enemmän kiireellisimmän A-kiireellisyysluokan tehtäviä kuin aikaisemmin käytössä olleen ELS-järjestelmän aikaan. Keskustelujen perusteella myöskään poliisipartioiden hälyttäminen ei toiminut aina järkevimmällä mahdollisella tavalla. Osa

tyytymättömyydestä johtui varmasti muutosvastarinnasta, mutta järjestelmässä on varmasti myös kehitettävää.

Poliisi on luonut yhteistyössä Häätäkeskuslaitoksen kanssa Erica-järjestelmään poliisitehtäviä koskevan riskianalyysin. Sen avulla poliisi pystyy määrittämään muun muassa, miten kiireellisinä poliisipartiot hälytetään poliisin toimialaan kuuluville tehtäville. Häätäkeskuspäivystäjän näkökulmasta riskianalyysi tarkoittaa sitä, että hätäilmoitusta vastaanottaessa Erica-järjestelmä tarjoaa riskianalyysien perusteella päivystäjälle kysymyksiä ja toimintaohjeita. Kun päivystäjä saa ilmoittajalta riskianalyysin mukaisiin kysymyksiin vastauksia, Erica-järjestelmä tarjoaa päivystäjälle ehdotuksen tehtävälajista, tehtävän kiireellisyydestä ja siitä, kenen viranomaisen toimialaan tehtävän hoitaminen kuuluu.

Poliisi voi muuttaa poliisitehtäviin liittyviä riskianalyysejä, jotka ohjaavat muun muassa tehtävien kiireellisyysarvioita. Tällä tutkimuksella on tarkoitus saada tietoa siitä, miten poliisitehtävien parissa työskentelevät ihmiset kokevat riskianalyysin toimivan. Samalla voidaan saada myös tietoa, miten poliisipartioiden hälyttäminen toimii käytännössä ja miten sitä voidaan kehittää. Kerättyä tietoa on mahdollista hyödyntää häätäkeskuspäivystäjien ja poliisien koulutuksessa.

Kerroin ideastani Erica-järjestelmän projektipäällikölle Antti Kalliokoskelle ja hän katsoi, että aihetta olisi hyvä tutkia, jotta saadaan kerättyä tietoa poliisitehtävien parissa toimivilta henkilöiltä Erica-järjestelmän toimivuudesta poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa.

1.1 Tietoperusta

Tietoperustan esittelyyn kuuluu Erica-tietojärjestelmän kuvaaminen siinä laajuudessa, että tutkimukseen tutustaja ymmärtää järjestelmän toimintaperiaatteen. Tuon esille muun muassa, miten Ericaä käytetään häätäkeskuksessa, mitä hyötyjä sen käyttöönnotolla on haettu ja kuinka viranomaisen hälyttäminen tehtävälle tapahtuu. Taustoittamiseksi tutustuin hallituksen esitykseen häätäkeskuslaiksi (HE 262/2009). Sen avulla pystyn tuomaan esille, mikä takia häätäkeskustoimintaa ja -tietojärjestelmää piti kehittää.

Opinnäytetyön lukijalle on tärkeää ymmärtää prosessi, joka alkaa kansalaisen soittaessa häätäkeskukseen ja päättyy, kun häätäkeskuspäivystäjä hälyttää kansalaisen avuksi oikean

viranomaisen. Kansalaisen näkökulmasta on kuitenkin tärkeintä se, miten kauan hänellä kestää saada oikeanlaista apua hänen soitettuaan hätäkeskukseen.

Esittelen myös hätäkeskuspäivystäjän roolin hätäilmoituksen vastaanottajana ja tehtävän välittäjänä toimivaltaisille viranomaisille. Pyrin tuomaan esille, miten riskianalyysit avustavat ja ohjaavat hätäkeskuspäivystäjää.

Riskianalyysiä käsittelem poliisin näkökulmasta. Poliisin riskianalyysit pohjautuvat ohjeeseen Poliisin tehtävien käsittelystä kenttä- ja hälytystoiminnassa (POL-2014-10336), joka on julkisuuslain 24 §:n 1 momentin 5 kohdan nojalla salainen. Poliisin riskianalyysiin ja edellä mainittuun ohjeeseen viittaavat kohdat on poistettu tämän opinnäytetyön julkisesta versiosta.

1.2 Tutkimuskysymykset

Ydinasiiana on sen tutkiminen, miten kenttähenkilöstö kokee poliisin riskianalyysin toimivan poliisin hälytystehtävien hoitamisessa, onko sitä tarpeen kehittää ja mitä asioita siinä pitäisi parantaa. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää:

- miten poliisin riskianalyysi on toiminut Ericassa
- miten Erican käyttöönotto on vaikuttanut poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan
- miten riskianalyysia on tarpeen kehittää

En löytänyt Erica-järjestelmää koskevaa aikaisempaa tutkimusta, kun aloitin opinnäytesuunnitelman tekemisen helmikuussa 2019. Ollessani tämän opinnäytetyön loppumetreillä kuulin, että kaksi poliisiammattikorkeakoulun opiskelijaa on tutkimassa samaa asiaa haastattelemalla Oulun ja Sisä-Suomen poliisilaitoksen kenttäjohtajia. On mielenkiintoista nähdä, minkälaisiin johtopäätöksiin päädyimme tutkimuksissamme ja vastaavatko niiden tulokset toisiaan.

2 HÄTÄKESKUSTOIMINNOT UUDISTUVAT

Tässä luvussa esittelen hätäkeskusuudistuksen taustoja. Lähdemateriaalina olen käyttänyt Insta Oy:n verkkosivuilta, Hätäkeskuslaitoksen verkkosivuilta ja Hallituksen esityksessä HE 262/09 löytyvää materiaalia. Tämän luvun tarkoitus on selvittää syitä, miksi uuteen hätäkeskustietojärjestelmään oli tarpeen siirtyä ja esitellä Erica-järjestelmän taustoja. Tässä luvussa kerron myös, mitä tarkoitetaan verkottuneella hätäkeskustietojärjestelmällä.

2.1 Toiminnan ja tietotekniikan kehittämishanke

Vuonna 2008 Häätäkeskuslaitos ja muut turvallisuusviranomaiset käynnistivät toiminnan ja tietotekniikan kehittämishankkeen (TOTI-hanke). Vuoden 2013 alussa TOTI-hanke organisoitui osaksi häätäkeskuslaitoksen perusorganisaatiota. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli luoda tehokas ja yhtenäinen toimintamalli ja siirtyä 15 *alueellisesta* häätäkeskuksesta kuuheen häätäkeskukseen, jotka kykenevät toimimaan myös *valtakunnallisesti*. (Häätäkeskuslaitos.) Valtakunnallisen toimivuuden ja tehokkuuden takaamiseksi oli siirryttävä ELS-häätäkeskustietojärjestelmän alueellisista tietokannoista valtakunnalliseen Erica-häätäkeskustietojärjestelmään.

Häätäkeskuslaitoksen toimintavarmuus ja - nopeus paranisi, koska toimivalta hoitaa toimintaa olisi koko virka-alueella. Toiminta ei olisi sidottu tiettyyn paikkaan tai rajattuun alueeseen, vaan se perustuisi yhtenäisiin prosesseihin ja toimintaa tukevan informaatioteknologian hyödyntämiseen (HE 262/2009, 14).

Osana TOTI-hanketta käynnistettiin vuonna 2011 Erica-hanke, joka tähtäsi valtakunnallisen häätäkeskustietojärjestelmän luomiseen. Uuden tietojärjestelmän toimittajaksi valittiin Insta DefSec Oy, joka kuuluu suomalaiseen Insta-konserniin. Insta Defsec Oy on kehittänyt Erica-järjestelmää tiiviissä yhteistyössä häätäkeskuslaitoksen kanssa. Sen kehittämiseen ovat osallistuneet myös muut järjestelmää käyttävät viranomaiset: poliisi, pelastustoimi, Rajavartiolaitos sekä sosiaali- ja terveystoimi. Insta Defsec Oy on erikoistunut kriittisiin tietojärjestelmiin ja kyberturvallisuuteen ja on myös Puolustusvoimien strateginen kumppani. (Insta 2017.)

Erica-järjestelmän nimi tulee seuraavista sanoista:

E = Emergency (häätä, häätätilanne)

R = Response (vaste, vastaus)

I = Integrated (integroitu, kokonaisvaltainen)

C = Common (yleinen, yhteinen)

A = Authorities (viranomaiset)

Erica-järjestelmän ensisijainen tehtävä on auttaa hätäkeskuspäivystäjää hätäilmoitusten vastaanottamisessa ja nopeaan tilannearvioon perustuvissa oikeissa päätöksissä sekä tehtävien välittämisessä parhaiten soveltuville yksiköille. (eml.) Käyn opinnäytetyössä myöhemmin läpi prosessin etenemisen hätäilmoituksen vastaanottamisesta siihen, että poliisi on hoitanut tehtävän.

Väestön kannalta laatu ja suorituskyky näyttäytyvät nopeana hätäpuheluun vastaamisena, ilmoituksen asianmukaisena käsittelynä ja tarvittavan avun saamisena viiveettä (HE 262/2009, 9).

Hätäilmoitusten vastaanottaminen ja niiden välittäminen toimivaltaisille viranomaisille on tärkeässä roolissa turvallisessa yhteiskunnassa. Hätäilmoitusten vastaanottamiseen tarvitaan toimivat järjestelmät ja palvelut, joihin koko hätäkeskustoiminta voi perustua. (Insta 2018.) Hätäkeskuspalvelut ovat merkittävässä roolissa, kun turvataan väestölle nopea avunsaanti maantieteellisestä sijainnista riippumatta.

2.2 Erica on hätäkeskustietojärjestelmä verkottuneessa ympäristössä

Erica on valtakunnallisesti verkottunut hätäkeskustietojärjestelmä. Tällä tarkoitetaan sitä, että kun normaalitilanteessa hätäilmoitus ohjautuu soittajaa lähinnä olevaan hätäkeskukseen, niin ruuhkatilanteessa hätäilmoitus ohjautuu automaattisesti toisen hätäkeskuksen vapaana olevalla päivystäjälle. (Hätäkeskuslaitos.) Hätäkeskuksen ruuhkatilanteita voivat aiheuttaa muun muassa luonnon katastrofit tai isot onnettomuudet, joista tehdyt hätäilmoitukset tukkivat lähimmän hätäkeskuksen linjat. Verkottunut hätäkeskusjärjestelmä mahdollistaa hätäilmoitusten vastaanottamisen ja tehtävien välittämisen viranomaisille myös poikkeustilanteissa.

Hätäkeskuslaitoksen toimintavarmuus ja -nopeus varmistetaan. Hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät uudistetaan ja keskuksat verkotetaan niin, että ne voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa (HE 262/2009, 18).

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi Keravan hätäkeskuksessa työskentelevä päivystäjä voi ottaa vastaan hätäilmoituksen, joka tehdään Rovaniemellä tapahtuneesta liikenneonnettomuudesta. Hätäilmoituksen vastaanotettuaan keravalainen hätäkeskuspäivystäjä hälyttää Erica-järjestelmän avulla tehtävälle tarvittavan määrän toimivaltaisia

viranomaisia. Aikaisemmin käytössä olleessa ELS-järjestelmässä tämä ei olisi ollut mahdollista, koska se kykeni hätäilmoitusten vastaanottamiseen ja tehtävien välittämiseen viranomaisille vain oman hätäkeskuksen alueella.

Toiminnan kehittyessä valtakunnallisesti verkottuneen hätäkeskustoiminnan kannalta keskeistä on toimivalta vastaanottaa ja käsitellä hätäilmoituksia sekä tehdä asiaan liittyviä toimenpiteitä ja päätöksiä kaikissa hätäkeskuksissa virka-alueella. Nykyisin hätäpuheluiden ohjaus on määritelty maantieteellisesti hätäkeskusalueisiin perustuen. Hätäilmoitus siirretään käytännössä aluevastuussa olevaan keskukseseen, jos ilmoitus on kytkeytynyt toisalle (HE 262/2009, 10).

ELS-järjestelmässä ei ollut myöskään mahdollista hälyttää suoraan viranomaista tehtävälle tilanteessa, jossa hätäilmoitus koski toisen hätäkeskusalueen tapahtumaa. Esimerkiksi, kun kuopiolainen henkilö soitti hätäkeskukseen saatuaan tietää, että hänen ystävänsä on yrittänyt tehdä Vaasassa itsemurhan, soitto ohjautui lähimpään hätäkeskukseen eli Kuopioon. Kuopion hätäkeskuksen päivystäjä ei kuitenkaan pystynyt luomaan tehtävää suoraan tapahtumapaikan hätäkeskuksen ELS-tietokantaan ja hälyttämään toimivaltaisia viranomaisia paikalle. Sen sijaan Kuopion hätäkeskuksen päivystäjä soitti Vaasan hätäkeskukseen, jonka päivystäjä kirjasi tehtävän paikalliseen tietokantaan ja välitti tehtävän viranomaisille. Vastaavassa tilanteessa Erica-järjestelmä mahdollistaa tehtävän luomisen suoraan oikeaan paikkaan ja viranomaisen nopeamman hälyttämisen ilman välikäsiä.

Koska hätäkeskuspäivystäjät ottavat vastaan hätäilmoituksia valtakunnallisesti verkottuneessa hätäkeskusjärjestelmässä, tulee myös päivystäjien käyttämien riskianalyyysien olla samat riippumatta siitä, missä hätäkeskuksessa hätäilmoitus otetaan vastaan.

Verkottunut hätäkeskustoiminta edellyttää jatkossa Hätäkeskuslaitoksen sisällä yhtenäistä toimintatapaa ja laitokselle annettuja valtakunnallisten linjausten mukaan laadittuja viranomaisten yhteen sovitettuja tai yhteisiä riskinarvio-ohjeistuksia ja manuaaleja (HE 262/2009, 12).

3 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄ VÄLITTÄÄ TEHTÄVIÄ

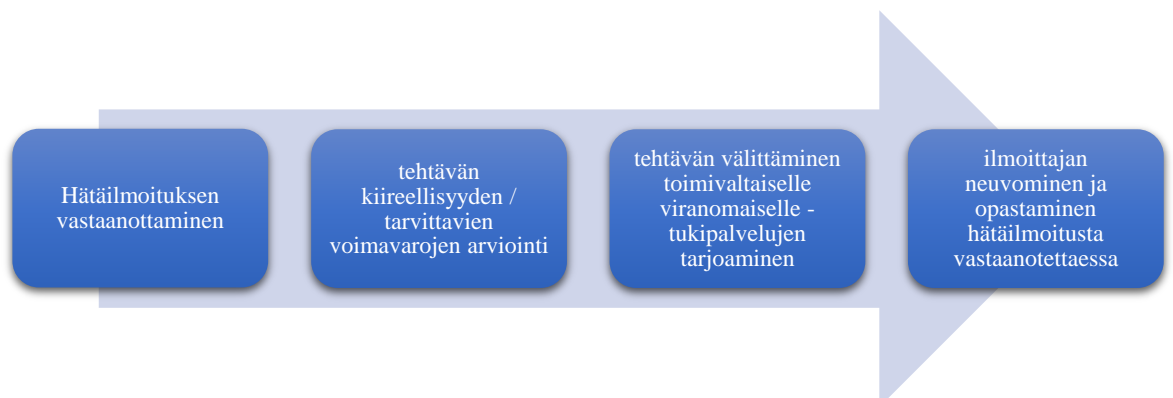
Tässä luvussa esittelen hätäkeskuspäivystäjän tehtävät ja käyn läpi, miten hätäkeskuspäivystäjä ottaa vastaan hätäilmoituksia Erica-järjestelmällä. Haluan näiden kautta selvittää riskianalyysin merkitystä Erica-järjestelmän taustalla ja hätäkeskuspäivystäjän roolia riskianalyysin käyttäjänä.

3.1 Hätäkeskuspäivystäjän tehtävät

Hälytyskeskuksessa työskentelevän päivystäjän tehtävät määritellään laissa hätäkeskustoinnista (20.8.2010/692). Lain 12 § perusteella hänen tehtäviinsä kuuluu muun muassa:

- vastaanottaa hätäilmoituksia
- arvioida hätäilmoituksen perusteella tehtävän kiireellisyys
- arvioida tilanteen edellyttämät voimavarat
- välittää ilmoitus tai tehtävä toimivaltaiselle viranomaiselle käytettävissä olevien tietojen perusteella
- antaa välitettyyn ilmoitukseen tai tehtävään liittyen tukipalveluja viranomaisille
- antaa mahdollisuuksien mukaan ilmoituksen tekijälle hätäilmoituksen käsittelyn yhteydessä hätätilanteeseen liittyen neuvontaa ja ohjausta.

Lain 12 § 4. mom. perusteella päivystäjän on edellä mainittuja tehtäviä hoitaessaan otettava huomioon yhteistyöviranomaisten Hätäkeskuslaitokselle 14 §:n 2. mom. perusteella antamat tarkemmat ohjeet tehtävien käsittelystä ja välittämistä.



Kuva 1 Hätäkeskuspäivystäjän tehtävät viranomaisen näkökulmasta

Poliisin tehtävänkäsittely käsikirja (POL-2014-10336 ohjeen liite 1/2014) ja Poliisin tehtävälajit ja kiireellisyysarvio-ohjeet (POL-2014-10336 ohjeen liite 2/2014) antavat hätäkes-

kuspäivystäjälle tarkempia ohjeita poliisitoiminnan näkökulmasta. Esittelen niitä tarkemmin poliisin riskianalyysia koskevassa osiossa, joka on julkisuuslain 24 § 1 momentin 5. kohdan nojalla salassa pidettävä.

3.2 Hätäilmoituksesta tehtävän hoitamiseen

Hätäkeskuspäivystäjä ottaa vastaan hätäkeskukseen tulevan hätäilmoituksen valtakunnallisesta ilmoitusjonosta Erica-käyttöliittymällä (Insta 2018). Hätäpuhelu ohjautuu automaattisesti soittajaa lähinnä olevaan hätäkeskukseen, mutta voidaan verkottuneessa ympäristössä ottaa vastaan myös toisessa hätäkeskuksessa.

Erica-järjestelmä tukee ilmoittajan paikantamista ja mitä pidempään hätäpuhelu kestää, sen tarkempi tieto ilmoittajan sijainnista saadaan. Ilmoittaja voidaan paikallistaa vielä tarkemmin, mikäli hän soittaa hätäkeskukseen 112-sovelluksen kautta. Ilmoittajan tarkka paikannus hätätilanteissa nopeuttaa hätäilmoituksen käsittelyä ja mahdollistaa avun lähettämisen oikeaan paikkaan mahdollisimman nopeasti. (Hätäkeskuslaitos.) Ilmoittajan paikannus auttaa sijoittamaan tehtävän oikeaan paikkaan ja ehkäisee valtakunnallisessa ympäristössä osoitteiden sotkeutumisvaaraa.

Hätäkeskuspäivystäjän avuksi Erica-järjestelmään on luotu riskianalyysityökalu, jonka tarkoitus on helpottaa päivystäjää määrittämään hätäilmoitusta vastaava tehtävälaji, tehtävän kiireellisyys ja tarvittava vaste (Insta 2018). Käytännössä se tarkoittaa, että Erica-järjestelmän sisään on luotu kysymysrunkoja, jotka ohjaavat hätäpuhelun vastaanottamista. Kun hätäkeskuspäivystäjä saa puhelun aikana kysymyksiin vastauksia, määrittää Erica-järjestelmä, minkä viranomaisen tai viranomaisten toimialaan tehtävä kuuluu sekä miten paljon ja minkälaisia yksiköitä tehtävälle hälytetään.

Hätäkeskuspäivystäjä hälyttää riskianalyysin perusteella tarpeellisen määrän yksiköitä hoitamaan tehtävää. Pelastustoimen ja ensihoidon tehtävissä hälytys tapahtuu Erica-järjestelmän puhesyntetisaattorilla. Poliisin tehtävät välittyvät Erica-järjestelmän kautta poliisinkenttäjohtojärjestelmään (POKE), mutta sen lisäksi hätäkeskuspäivystäjä antaa tehtävän poliisipartiolle radiossa puheviestinä. Kiireellisissä tapauksissa hätäkeskuspäivystäjä voi hälyttää yksiköitä tehtävälle hätäilmoitusta vastaanottaessaan ennen riskianalyysin läpikäymistä.

Opinnäytetyöstä on poistettu kappale, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV, JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.

4 RISKIANALYYSI

Erica-järjestelmän käyttäjäorganisaatiot antavat järjestelmälle ohjeita, joiden avulla ne määrittävät, kuinka he haluavat resurssiaan käytettävän toimialaansa kuuluvien tehtävien hoitamiseksi. Tästä käytetään Erica-järjestelmän yhteydessä käsitettä riskianalyysi. Selvitän tässä luvussa, mitä riskianalyysillä tarkoitetaan ja miten se ohjaa hätäkeskuspäivystäjän työtä.

4.1 Käyttäjäorganisaatiot vastaavat toimialaansa koskevista riskianalyyseista

Erica-järjestelmän sisään on rakennettu riskianalyyseja, jotka on tehty helpottamaan hätäilmoitusten vastaanottamista, tehtävän kiireellisyyden ja tehtävän hoitamiseksi tarvittavien voimavarojen arvioimista. Riskianalyysit sisältävät myös ohjeita ja neuvoja, joita hätäkeskuspäivystäjä antaa ilmoittajalle hätäpuhelun aikana. Valtakunnalliseen Erica-järjestelmään siirryttäessä luovuttiin paikallisista ohjeista, joita viranomaiset olivat antaneet alueellisille hätäkeskuksille. Viranomaiset joutuivat muutenkin käymään läpi aikaisemmat riskianalyysinsä ja ohjeensa sekä yhtenäistämään ne valtakunnallisesti. Hallituksen esityksessä (HE 262/2009) laiksi hätäkeskuksen toiminnasta käydään läpi uudistusta edeltänyttä aikaa ja tuodaan esille seikkoja, joita pitää kehittää.

Hätäkeskusuudistusta toimeenpantaessa poliisi, pelastusviranomaiset, kuntien terveysviranomaiset ja sairaanhoitopiirit ovat maan eri osissa ohjeistaneet yksittäisiä hätäkeskuksia hallinnonalansa yksiköiden hälyttämisestä -- Yhteistyöviranomaisten antama ohjeistus on yleensä viranomais- ja hätäkeskuskohtaista -- Valtakunnallisesti hoidettava hätäkeskustoiminta luo yhteis-

työviranomaisille tarpeen tarkistaa hätäkeskustoimintaan liittyviä ohjeistuksia kuten riskinarviointiin ja hälyttämiseen liittyviä ohjeistuksia ja manuaaleja ja valtakunnallisten toimintalinjausten mukaisesti. Samalla on huolehdittava ohjeistusten kattavuudesta, koska paikalliset olosuhteet vaihtelevat -- Yhtäältä viranomaisen kannalta olennaista on, että sen saaman palvelun saatavuus ja laatu on asianmukaista, mikä hyödyttää viranomaisen resurssien oikeaa käyttöä. (HE 262/2009.)

Jokainen käyttäjäorganisaatio vastaa oman toimialaansa liittyvien riskianalyysojen suunnittelemisesta ja myös niiden päivittämisestä. Käyttäjäorganisaatiot muokkaavat riskianalyyseja yhteistyössä Hätäkeskuslaitoksen asiantuntijoiden kanssa. Hätäkeskuspäivystäjät toimivat pääsääntöisesti Erica-järjestelmän ehdottaman vaste-, kiireellisyys- ja tehtävälajiarvion mukaisesti.

Erica-järjestelmään sisäänrakennetun riskianalyysojen perusteella toimialat ohjaavat resurssien käyttöä niiden toimialaan kuuluvilla tehtävillä. Erica-järjestelmän käyttäjäorganisaatiot voivat riskianalyysojen avulla myös määrittää, kuinka ne haluavat priorisoida toimialaansa kuuluvia tehtäviä ja karkeasti määrittää, missä järjestyksessä tehtävät suoritetaan. Riskianalyysojen avulla toimialat antavat hätäkeskuspäivystäjälle ohjeita myös hätäilmoituksen vastaanottamista varten. Riskianalyysi määrittää, minkälainen vaste tehtävälle hälytetään eli miten paljon ja minkälaisia yksiköitä tehtävälle hälytetään.

4.2 Poliisin riskianalyysi ohjaa hätäkeskuspäivystäjää

Poliisin riskianalyysoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä ohjeita, joita hätäkeskuspäivystäjälle annetaan Erica-järjestelmän kautta hänen vastaanottaessaan poliisin toimialaan liittyviä hätäilmoituksia. Poliisin riskianalyysojen perustuvat kysymyspatteristoihin, jotka ohjaavat päivystäjää muun muassa tehtävälajin ja kiireellisyysluokan arvioinnissa sekä tehtävälle sopivan resurssin hälyttämisessä.

Opinnäytetyöstä on poistettu tekstiä, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV, JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.

Hätäkeskustoimintaan osallistuva viranomainen antaa toimialaansa liittyvät tehtävien käsittelyä ja välittämistä ja muuta ilmoituksen tai tehtävän hoitamista koskevat ohjeet ja suunnitelmat Hätäkeskuslaitokselle. Valtakunnalliset suunnitelmat ja ohjeet käsitellään ja sovitetaan yhteen ennen niiden käyttöönottoa Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisessa yhteistyöryhmässä. (Laki hätäkeskustoiminnasta 14 § 2. mom.)

Opinnäytetyöstä on poistettu osio, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV, JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.

*Opinnäytetyöstä on poistettu osio, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV,
Julkl(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.*

*Opinnäytetyöstä on poistettu osio, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV,
Julkl(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.*

*Opinnäytetyöstä on poistettu osio, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV,
Julkl(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.*

Opinnäytetyöstä on poistettu osio, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV, JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.

*Opinnäytetyöstä on poistettu osio, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV,
Julkl(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.*

4.2.1 Ohjeiden ja neuvojen antaminen

Riskianalyysi ohjaa hätäkeskuspäivystäjää myös ohjeiden antamisessa ilmoittajalle. Kun päivystäjä saa hätäilmoitusta vastaanottaessaan tapahtumasta tietoa ja vastaa Erica-järjestelmässä oleviin riskianalyysin kysymyksiin, järjestelmä auttaa päivystäjää ilmoittajan ohjeistamisesta. Esimerkiksi liikenneonnettomuustehtävän yhteydessä päivystäjän tulee ohjeistaa ilmoittajaa muun liikenteen varoittamisesta ja pienissä liikenneonnettomuuksissa opastaa ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiöön.

Erican riskianalyysi antaa myös hätäilmoitusta vastaanottavalla hätäkeskuspäivystäjälle tarkentavia ohjeita. Ne voivat liittyä esimerkiksi tehtävän hälyttämiseen poikkeuksellisesti tietyissä tehtävälajeissa tai esimerkiksi muiden viranomaisten informoimiseen poliisin tehtävästä.

4.3 Riskianalyysi MOVI-tehtävillä

MOVI-tehtävällä tarkoitetaan tapahtumaa, jonka hoitamiseen osallistuu eri viranomaisien yksiköitä. Erica-järjestelmässä hätäilmoituksen kohteena olevasta tapahtumasta kirjataan jokaiselle tehtävään osallistuvalla viranomaisella oma tehtävä. Samaan tapahtumaan liittyvät tehtävälajit voivat vaihdella eri viranomaisten välillä. Eri viranomaiset tarvitsevat tehtävän hoitamiseksi erilaisia tietoja tapahtumasta ja tästä johtuen moniviranomaistehtävien riskianalyysin laatimiseen osallistuvat ne viranomaiset, joiden toimialaan kyseinen tehtävä kuuluu. Tyypillisimpänä esimerkkinä tästä ovat liikenneonnettomuudet, joiden hoitamiseen osallistuu poliisin lisäksi usein myös pelastustoimi ja ensihoito. Poliisi tarvitsee tehtävän hoitamiseksi tietoa muun muassa liikenteen sujuvuudesta onnettomuuspaikalla, siitä ovatko kaikki osalliset paikalla ja onko tullut ilmi epäilyä rattijuopumuksesta. Pelastustoimelle puolestaan merkityksellisempiä ovat tiedot uhrien määrästä ja siitä, ovatko he puristuksissa ajoneuvoissa. Ensihoidolle taas tärkeää tietoa on esimerkiksi se, miten vakavasti osalliset ovat loukkaantuneet ja kuinka paljon loukkaantuneita on.

Opinnäytetyöstä on poistettu taulukko, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV, JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.

5 TUTKIMUSMENETELMÄN VALITSEMINEN

Metsämuurosen mukaan huono laadullinen tutkimus (kvalitatiivinen) on helpompi tehdä kuin huono tilastollinen tutkimus (kvantitatiivinen), koska tilastolliseen tutkimuksen metodiikkaan on kehitetty monenlaisia keinoja hallita virhepäätelmiä. Laadullinen tutkimusprosessi puolestaan perustuu pitkälti tutkijan kykyyn käsitellä aineistoa. (Metsämuuronen 2001, 8.) Miten tutkija siis valitsee tutkimukseensa sopivan tutkimusmenetelmän? Tutkimusmenetelmäksi valitaan se, jolla tutkittavasta ilmiöstä saadaan selville se, mitä siitä halutaan tietää (Metsämuuronen 2001, 64; Kankkunen ym. 2009, 40). Tutkintametodit eivät kuitenkaan ole toisiaan poissulkevia, vaan eri tutkimusmetodeja voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa. Metsämuurosen mukaan tutkimukseen kannattaa valita tutkimusongelman mukainen tutkimusmenetelmä, mutta koska kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusmetodi eroavat toisistaan melko huomattavasti, käytetään toista niistä pääasiallisesti (Metsämuuronen 2001, 64).

Tutkimussuunnitelmaa tehdessäni ajattelin, että vastaan parhaiten asettamiini tutkimuskysymyksiini tekemällä kyselyn Suomen kenttäjohtajalle ja analysoimalla sitten kyselyn tuloksia. Ehkä alun perin ajatustani ohjasi keväällä 2019 valinnaisaineena suoritettu kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän kurssi ja toisaalta myös viehtymys lukujen tarkasteluun ja kyselyn tietotekniseen tekemiseen.

Hain tutkimuslupaa Poliisiammattikorkeakoululta liian myöhään ja sitä ei ehditty käsitellä riittävän aikaisin, että minulle olisi jäänyt aikaa tehdä kysely ja analysoida sen tulokset ennen opinnäytetyön palauttamiselle annettua määräaikaa. Päädyin toteuttamaan varasuunnitelmaa ja haastattelin tutkimusta varten kolmea poliisin kenttäjohtajaa. Jo ensimmäisen

haastattelun aikana ymmärsin, että tulen saamaan haastattelujen kautta laadukkaampaa ja syvällisempää tutkimusmateriaalia.

Tutkimuslupamenettely ohjasi minut – tai oikeastaan oma hitauteni tutkimusluvan hakemisessa – määrällisestä tutkimuksesta laadulliseen tutkimukseen. Opin tästä parikin asiaa. Ensinnäkin tutkimuksen eri vaiheet on hyvä erottaa toisistaan ja ymmärtää niiden väliset riippuvuudet ja suoritusjärjestys. Jos tutkimusluvan saaminen on edellytys kyselyn tekemiselle, kannattaa sitä hakea ajoissa. Toiseksi ymmärsin sen, että olisin muutaman haastattelun avulla pystynyt täsmentämään kyselyssä käytettäviä kysymyksiä, koska haastattelut toivat hyvin ilmi keskeisimmät asiat, joihin kyselyssä olisi kannattanut keskittyä. Tieteellistä tutkimusta käsittelevän kirjallisuuden perusteella tutkimusmenetelmiä voidaankin käyttää toistensa tukena esimerkiksi hakemalla kvalitatiivisella tutkimuksella täsmennystä tutkittaviin ongelmiin ja seikkoihin, joita aiotaan kvantitatiivisella tutkimuksella mitata (Metsämuuronen 2001, 64; Hirsjärvi ym. 2010, 136).

Kerron seuraavissa kappaleissa, miten olen kerännyt ja käsitellyt tutkimusmateriaalia ja päätyntä opinnäytetyön lopussa esittämään tuloksiin ja johtopäätöksiin. Hirsjärven mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja sen tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Hirsjärven mukaan aineiston tuottamisen olosuhteet olisi kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2010, 232.)

5.1 Aineiston kerääminen ja käsittely

Kerroin aikaisemmin, että päädyin käyttämään laadullista tutkimusotetta aikataulullisista syistä. Tein Webropol-alustalle kyselyn, joka oli tarkoitus tehdä kenttäjohtajille. Esittelin kysymysrunгон Erica-aluepääkäyttäjien kokouksessa 26.9.2019. Erica-aluepääkäyttäjäkokoukseen osallistuivat muun muassa Erican projektipäällikkö Antti Kalliokoski, Erica-pääkäyttäjä Satu Pohjonen ja eri poliisilaitoksien Erica-aluepääkäyttäjiä. Sain kokouksen aikana hyviä kannanottoja siihen, miten kyselyä kannattaisi jalostaa. Kalliokosken mielestä olisi hyvä selvittää, miten kentällä suhtaudutaan Erica-järjestelmän toimivuuteen ja minkälaisen vastaanoton se on saanut ja tuoda esiin mahdollisia ongelmakohtia. Keskustelimme kokouksessa myös siitä, että jatkossa olisi hyvä selvittää uudella kyselyllä, tuleeko suhtautumiseen muutoksia sen jälkeen, kun Erica-järjestelmä on ollut jo pidempään käytössä.

Haastattelin kolmea kenttäjohtajaa, jotka työskentelevät Hämeen poliisilaitoksella, Itä-Suomen poliisilaitoksella ja Sisä-Suomen poliisilaitoksella. Kaikki haastatellut poliisit ovat kokeneita ja työskennelleet suurimman osa poliisiurastaan kentällä poliisille kuuluvien hälytystehtävien parissa. Haastatelluilla henkilöillä oli kokemusta poliisityöstä 15-29 vuotta ja kaikilla heistä on kokemusta kenttäjohtotehtävistä 5-15 vuotta. Haastattelin tutkimusta varten nimenomaan poliisin kenttäjohtajia, jotka jokaisessa työvuorossa tutustuvat suureen määrään poliisin tehtävälmoituksia ja tekevät päätöksiä muun muassa tehtävien priorisoinnista ja voimavaroista, joita käytetään tehtävien hoitamiseksi. En ulottanut tätä tutkimusta rikostorjuntasektorilla, koska valvonta- ja hälytystoimintasektori hoitaa selkeästi suurimman osan hätäkeskuksen poliisille antamista hälytystehtävistä.

Haastatteluissa hyödynsin kyselyä varten laadittuja kysymyksiä, joiden aihepiirien oli todettu Erica-aluepääkäyttäjäkouksessa olevan tarpeellisia. Kysymykset on esitelty tämän opinnäytetyön liitteessä 1. Haastattelut tapahtuivat strukturoidusti ennalta määritellyillä kysymyksillä. Tein haastattelujen aikana muutamia lisäkysymyksiä ja varmistin tarvittaessa, että olin ymmärtänyt oikein, mitä haastateltava oli vastauksellaan tarkoittanut.

Haastattelin yhden kenttäjohtajan poliisilaitoksella hänen ollessaan työvuorossa ja kaksi haastattelusta tein Poliisiammattikorkeakoululla. Poliisilaitoksella tehdyn haastattelun ajaksi kenttäjohtaja siirsi tehtävänsä varakenttäjohtajalle ja haastattelu voitiin tehdä häiriötöntä. Haastattelut kestivät 25 – 37 minuuttia ja kaikki haastateltavat halusivat omaaloitteisesti kertoa paljon aiheesta. Huomasin jo haastattelujen aikana, että muutamat teemat toistuvat haastattelusta toiseen. Hirsjärvi toteaa, että puolen tunnin tutkimushaastatteluihin ei kannata ryhtyä, koska jos ongelma on niin helposti ratkaistavissa, kannattaa käyttää kyselylomaketta (Hirsjärvi ym. 2010, s 206). Itse kuitenkin katson, että nämä puolen tunnin haastattelut olivat opettavaisia, vaikkakin sama tieto olisi mahdollisesti ollut saatavissa myös kyselylomakkeilla. Haastattelun etuna on myös se, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen (eml, 206.)

Nauhoitin haastattelut ja litteroin kaksi niistä sanasanaisesti eli eksaktisti Word-asiakirjoiksi. Yhteen haastatelluista sovelsin peruslitterointia eli kirjoitin haastattelun kokonaisuudessaan auki, mutta jätin pois täytesanoja, sanojen toistamista ja äännähdyksiä. Litterointi osoittautui erittäin isotöiseksi, mutta toisaalta se herätti uusia ajatuksia, joita

voisin tarkastella tarkemmin analyysia tehdessäni. Hirsjärvi kirjoittaaakin, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa analyysia ei tehdä vain yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa vaan pitkän matkaa (Hirsjärvi ym. 2010, 223). Litteroinnin aikana voimakkaimmin haastatteluissa esille tulleet teemat jäsentyivät paremmin. Ne tulivat selville muun muassa haastateltavien puherytmissä, heidän innostumisessa ja heidän toistaessaan tiettyjä teemoja haastattelukysymyksestä toiseen.

5.2 Tutkimusmateriaalin analysoiminen

Hirsjärvi kirjoittaa, että laadullisessa tutkimuksessa erityisesti analyysi koetaan vaikeaksi. Vaihtoehtoja on paljon tarjolla eikä tiukkoja sääntöjä ole olemassa. Aineistoon tutustuttuaan ja sitä teemoittaessaan tutkija tekee jo alustavia valintoja. (Hirsjärvi yms. 2010, 224.) Litteroinnin aikana mieleeni tuli jo teemoja, jotka tuntuivat toistuvan kaikissa haastatteluissa. Tein Excel-taulukko-ohjelmalla matriisiin, johon poimin haastatteluista kohdat, joita haastateltavat olivat vastauksissaan painottaneet.

Menetelmäopetuksen verkkojulkaisussa kerrotaan, että teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna koodausta ja/tai kvantifiointia. Esimerkiksi taulukointien avulla voidaan havainnoida sitä, mitkä seikat aineistossa ovat keskeisiä ja näille voidaan sitten miettiä yhdistäviä nimittäjiä, teemoja. (Saaranen-Kauppinen ym.) Selkeytin taulukkoon tekemiäni kirjauksia värikoodeilla ja kirjain koodeilla. Esimerkiksi hätäkeskuspäivystäjän ammattitaitoon liittyvät kirjat saivat eteensä koodin PÄIV ja tehtävien kiireellisyyteen liittyvät kommentit saivat koodin KIIR. Tehtävälmoituksen ymmärrettyyteen liittyvät kommentit saivat punaisen värin. Kokosin koodien ja värien mukaan samaan teemaan liittyvät kommentit tai niiden referaatit Excel-taulukko-ohjelman välilehdille, jotka nimesin teeman mukaan.

Voimakkaimmin haastatteluissa esiin nousseet teemat olivat:

- hätäkeskuspäivystäjän ammattitaito, jota Erica-järjestelmä tasoittaa ja rajoittaa
- A-kiireellisyysluokan tehtävien määrän lisääntyminen ja sen vaikutus poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan ja kenttäjohtajan työhön
- riskianalyysiin vaikuttavat seikat

Lisäksi yksittäisistä tehtävälajeista esiin nousivat rattijuopumukseen ja muuhun liikenteseen liittyvät tehtävät, joiden riskianalyyseissa haastateltavien mielestä on ongelmia. Käyn näitä teemoja tarkemmin läpi opinnäytetyön seuraavassa osiossa.

6 TULOKSET

Käyn tässä läpi luvussa läpi haasteita, joita kenttäjohtajat kokivat kohdanneensa Erica-järjestelmän käyttöönoton jälkeen. Keskityn käymään läpi kehityskohteita ja tuomaan esille haastatteluissa esiin tulleita ajatuksia, joita voi hyödyntää tulevaisuudessa. Valitettavasti tässä opinnäytetyössä en päässyt vielä porautumaan kovin syvälle ongelman ytimeen.

Haastattelujen perusteella Erica-järjestelmään siirtyminen on vaikuttanut poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan, mutta poliisitehtävät saadaan kuitenkin hoidettua. Hälytystehtäviä hoitavat poliisit ovat oppineet hyväksymään järjestelmän mukanaan tuomat muutokset, mutta niiden merkitys poliisityöhön on kuitenkin edelleen mielessä. Mielestäni riskianalyysejä pitäisi virittää, että poliisin resurssit käytetään järkevästi poliisitehtäviä hoidettaessa.

6.1 Poliisi luottaa hätäkeskuspäivystäjiin

Kaikki haastateltavat toivat useaan otteeseen oma-aloitteisesti esille, että heillä on vahva luottamus hätäkeskuspäivystäjien ammattitaitoon. Haastateltavien mielestä Erica-järjestelmä on tasoittanut hätäkeskuspäivystäjien ammattitaitoon ja kokemukseen liittyviä tasoeroja, mutta samalla järjestelmä on myös rajoittanut liikaa päivystäjien toimintaa.

haastateltava2: mulla on aika kova luotto niihin hätäkeskuspäivystäjiin – et siellä on kyllä ammattitaitosta porukkaa.

haastateltava3: voihan se sitä (päivystäjien välisiä tasoeroja) tasata, mutta se ei ole välttämättä parannus, kun jonkun ammattitaito jää ehkä sen jalkoihin.

Haastatteluissa tuli ilmi, että hätäkeskuspäivystäjät sanovat välillä radiossa antaessaan poliisille tehtävää, että tästä nyt tuli Erican mielestä A-kiireellisyysluokan tehtävä, vaikka

päivystäjän omasta mielestä kyseessä olisi ollut B-kiireellisyysluokan tehtävä tai että tehtävälaji on muodostunut joksikin toiseksi kuin päivystäjän mielestä olisi pitänyt.

haastateltava1: kiireellisyysluokissa kuvastanee asiaa, että joskus päivystäjä itsekin ihmettelee ääneen, miksi tämä on A-tehtävä. Tämä kone nyt sanoo, että tämä on A-tehtävä. Onhan nyt ihan helvetin erikoista, ettei päivystäjä pysty itse tekemään muutoksia.

Haastateltavat kertoivat, että päivystäjät eivät itse oma-aloitteisesti muuta tehtävän kiireellisyysluokkaa. Haastateltavat toivat kuitenkin esille, että kun tehtävä annetaan puheviestinä poliisille, siitä käy paremmin ilmi hätäilmoituksen sisältö ja tunnelma ja kenttäjohtajan on helpompi tehdä tarvittaessa päätös tehtävän kiireellisyysluokan muuttamisesta.

Haasteltavien mielestä Erica-järjestelmä tai päivystäjille annettavat ohjeet rajoittavat liikaa päivystäjien ammattitaidon hyödyntämistä. Haastateltavien mielestä olisi hyvä, jos päivystäjät voisivat käyttää enemmän kokonaisharkintaa arvioidessaan tehtävän kiireellisyyttä ja tarvittavia voimavaroja.

Erica-järjestelmästä POKE-järjestelmään välittyvä tehtävälmoitus on haastateltavien mielestä vaikeaselkoinen ja tilannekuva tehtävän hoitamiseksi on vaikeaa muodostaa. Kysymyspatteriston kysymykset, jotka välittyvät sellaisenaan POKE-järjestelmään, ovat heidän mielestään vaikeita lukea ja poliisitehtävän hoitamiseksi tarvittavat tiedot ovat hankalasti löydettävissä. Kaikki haastateltavat korostivatkin sitä, että päivystäjän puheviestinä antama yhteenveto tehtävästä on keskeisessä roolissa, jotta hätäkeskuspäivystäjälle puhelua vastaanottaessa välittynyt tunnelma tehtäväpaikalta välittyy tehtävää hoitamaan lähetetylle poliisipartiolle.

haastateltava1: Mä ite koen...että meille poliisityössä, että sanallinen kuvaus ja päivystäjän tunnelmat ja ajatelmät tehtävästä kertoo meille tosi paljon.

Kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että radiossa puheviestinä annettu yhteenveto tehtävän sisällöstä ja tehtävälmoitukseen kirjattu yhteenveto ovat erittäin tärkeitä sen kannalta, että poliisi saa hoidettua sille annetut hälytystehtävät mahdollisimman laadukkaasti ja turvallisesti.

Haasteltavat epäilivät, että päivystäjillä ei ole riittävästi aikaa hätäilmoitusten vastaanottamiseen. Heidän mielestään päivystäjille pitäisi antaa enemmän aikaa ilmoituksen vastaanottamiseen, että tapahtumapaikalta saadaan riittävä tieto poliisitehtävän hoitamiseen. Haastateltavien mielestä poliisi joutuu useammin kuin aikaisemmin hankkimaan lisätietoja soittamalla kohteeseen. Hätäkeskuspäivystäjien aikataulupaine näkyy myös siinä, miten päivystäjät antavat tehtäviä poliisille. Haastateltavien mielestä tieto tehtävästä tulee nopeasti, mutta se saattaa sisältää pelkän osoitteen ja tehtävälajia kuvaavan numerokoodin, kun tärkeämpää olisi saada tietoa tekijöistä, poistumissuunnista, tuntomerkeistä ja siitä, onko tilanne vielä käynnissä. Kyseiset tiedot ovat tärkeitä, että poliisipartiot voivat tehdä suunnitelmia tekijöiden kiinniottamiseksi. Kenttäjohtajat kokivat myös, että nopealla tiedonsaannilla on iso merkitys sen kannalta, että he voivat tehdä päätöksiä resurssien käytöstä ja suunnitelmia tehtävien hoitamiseksi.

6.2 A-kiireellisyysluokan tehtävien lisääntyminen vaikuttaa poliisin kenttätoimintaan

Haastattelijat toivat yksimielisesti esille, että A-kiireellisyysluokan tehtävät ovat lisääntyneet Erica-järjestelmään siirtymiseen myötä. Tämä tuli esille haastatteluiden eri vaiheissa ja sitä pidettiin yhtenä merkittävimmästä muutoksista. Yksi haastateltavista toi esille, että parempaan suuntaan on kuitenkin menty ja ehkä A-kiireellisyysluokan tehtäviä ei tule enää niin paljon kuin heti Erican käyttöönoton jälkeen.

Haastateltavat kertoivat, että runsas A-kiireellisyysluokan tehtävien määrä vaikuttaa monella eri tavalla poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan ja kenttäjohtajan työhön, josta on tullut järjestelmäuudistuksen myötä haastavampaa ja kuormittavampaa. Kuormittavuus tarkoittaa muun muassa sitä, että kenttäjohtajat joutuvat seuraamaan enemmän tehtävien kulkua ja ottamaan kantaa tehtävien kiireellisyysluokan muuttamiseen. Myös tilannekuvan ylläpitäminen on haastateltavien mielestä työläämpää kuin aikaisemmin.

haastateltava2: aarne-tehtävät (A-kiireellisyysluokan) on lisääntyny ihan selkeesti. Ja - mun näkemyksen mukaan - siinä on paljon sellaisii, jotka ei oo aarnena hoidettavia -- No ensinnäkin se kuormittaa vähän turhaan, niinku mun mielestä kenttäjohtajaa ja saattaa vähän häiritäkin sitä

Haastatteluissa tuotiin myös ilmi, että koska A-kiireellisyysluokan tehtäviä tulee enemmän, ajaa poliisi myös enemmän hälytysajoa aiheuttaen vaaraa ulkopuolisille ja poliisille itselleen.

haastateltava1: me aiheutetaan joka hälytyksellä (hälytysajolla) riskejä muille teillä kulkijoille ja itsellemme, että kyllä tuollakin fiilaamista olis kiireellisyysluokkakuvioissa.

Yksi haastateltavista otti myös esille, että koska A-kiireellisyysluokan tehtäviä tulee enemmän, ei poliisit enää havahdu niihin samalla tavalla kuin ennen.

haastateltava3: sana Aarne (A-kiireellisyysluokan tehtävä) menettää merkityksensä pitkällä juoksulla, kun alkaa olla joka toinen tehtävä Aarnee. Niin siinä mielessä se sitten kyllä niinku tukee huonosti, että siihen ei porukka enää valpastu pitkällä tähtäimellä.

6.3 Riskianalyysiin vaikuttavat seikat

Haastateltavat toivat esille ihmetystään siitä, että miten tehtävälaji voi vaihdella varsinkin rattijuopumustehtävissä *Opinnäytetyöstä on poistettu tekstiä SALASSA PIDETTÄVÄ Suojaustaso IV JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella* ja muissa liikennetehtävissä *Opinnäytetyöstä on poistettu tekstiä SALASSA PIDETTÄVÄ Suojaustaso IV JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella*. Toisena päivänä mutkittlevasti ajava autoilija annetaan poliisille tehtäväksi rattijuopumuskoodilla A-kiireellisyysluokan tehtävänä ja toisena päivänä muuna liikennetehtävänä B-kiireellisyysluokassa.

haastateltava 1: Joskus ne on.. Opinnäytetyöstä on poistettu tekstiä SALASSA PIDETTÄVÄ Suojaustaso IV JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella ja joskus ne on Opinnäytetyöstä on poistettu tekstiä SALASSA PIDETTÄVÄ Suojaustaso IV JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella. Että joku ajovirhe, mutkittleva ajotyylä tai muuta vastaavaa, että niissä on semmoista ailahteluvuutta. En tiedä vaikuttaako siellä joku yksittäinen kysymys siihen, että se määrittyy erilaiseksi tänään ja erilaiseksi huomenna periaatteessa samanlainen tehtävä, että joku omalla kaistalla mutkittleva ajo niin se saattaa olla Opinnäytetyöstä on poistettu tekstiä SALASSA PIDETTÄVÄ Suojaustaso

IV JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella *aarnena tänään ja huomenna se tulisi erityyppisenä tehtävänä näin karrikoiden sanoen.*

Myös muiden haastateltavien kohdalla tuli ilmi, etteivät he tunne täysin, millä perusteella tehtävien kiireellisyysluokat ja tehtävälajit määräytyvät. Esille tuli epäilyjä, että vaikuttaa-ko kenties joku yksi yksittäinen hätäilmoituksessa ilmenevä sana siihen, että tehtävä annetaan A-kiireellisyysluokassa.

Haastateltavat myös kritisoivat näpistystehtäviin liittyviä A-kiireellisyysluokan tehtäviä, joissa varastetun omaisuuden arvo on vähäinen tai tekijä alaikäinen. Yksi haastateltava kiteytti asian toteamalla, että kannattaako näpistystehtäviä antaa A-kiireellisyysluokassa, koska yhteiskunta ei muutenkaan pidä tekoa ankarasti moitittavana ja tekijälle ei ole teosta yleensä odotettavissa muuta seuraamusta kuin huomautus tai sakko, ja sekin jää usein maksamatta.

Haastateltavat myös pohtivat pitäisikö tehtävän kiireellisyyden arvioinnissa ottaa huomioon se seikka, että onko tekijä ylipäättään saatavissa kiinni. Tämän tuli esille aikaisemmin mainituissa rattijuopumukseen ja muuhun liikenteeseen liittyvissä tehtävissä. Välillä hätäkeskuspäivystäjät antavat poliisille tehtäviä epäillyistä rattijuopoista, mutta poliisin lähimmät partiot saattavat olla vaikka sadan kilometrin päässä. Haastatteluissa tuli myös ilmi näkökulma, että liikenneympäristön ja muun liikenteen vilkkauden arvioinnin pitäisi vaikuttaa riskianalyysiin.

7 POHDINTAA

Erica-hätäkeskustietojärjestelmä on syrjäyttänyt aikaisemmin käytössä olleen ELS-hätäkeskustietojärjestelmän. Tietojärjestelmäudistukset ovat tarpeen, että toimintaa voidaan kehittää tulevaisuudessa. Vanhojen järjestelmien kehitysmahdollisuudet törmäävät jossakin vaiheessa elinkaartaan tietoteknisiin rajoitteisiin. Vaikka niiden toiminta olisikin tänä päivänä saatu hiottua huippuunsa, voivat ne viiden tai kymmenen vuoden päästä olla auttamattomasti vanhentuneita.

Erica-järjestelmällä on erittäin tärkeä rooli turvallisessa yhteiskunnassa. Normaalioloissa on äärimmäisen tärkeää, että kansalainen saa oikeanlaista apua ilmoittamaansa hätään mahdollisimman nopeasti. Hätäilmoitusten nopea vastaanottaminen hätäkeskuksissa ja

tehtävien ohjaaminen viranomaisien hoidettavaksi pitää onnistua ilman turhia viiveitä. Häätäkeskuspalvelujen johtaja Marko Nieminen kirjoittaa hätäkeskuslaitoksen verkkosivuilla julkaistussa blogissa, kuinka tärkeässä roolissa Kuopion ja Turun tapauksissa oli se, että hätäilmoitukset kyettiin ottamaan vastaan nopeasti ja välittämään tehtävät viranomaisille (Nieminen 2019). Sitä ei varmasti käy kiistäminen. Tällaisissa tapauksissa ihmishenkien säästyminen on kiinni sekunneista. Häätäkeskusjärjestelmän toimiminen verkottuneessa ympäristössä tukee entisestään hätäilmoitusten nopeaa vastaanottamista ja tulee lyhentämään aikaa, joka alkaa siitä, kun kansalainen soittaa hätäkeskukseen ja päättyy siihen, kun viranomainen on kohteessa auttamassa kansalaista ja pelastamassa ihmishenkiä.

Merkittävä osa poliisin tehtävistä tulee hätäkeskusten kautta ja näin ollen Erica-järjestelmän sisään rakennetulla poliisin riskianalyysillä on suuri vaikutus siihen, miten ja mihin poliisin resursseja käytetään. Vaikka kansalaiset haluaisivatkin, että poliisi olisi aina mahdollisimman nopeasti paikalla, ei se käytettävissä olevien resurssien takia ole aina mahdollista. Poliisi joutuu priorisoimaan eli laittamaan tehtäviä tärkeysjärjestykseen. Yksi keino siihen on Erica-järjestelmään sisäänrakennetun poliisin riskianalyysin säätäminen ja virittäminen. Riskianalyysin toimintaa voidaan seurata analysoimalla tehtävien jakaantumista kiireellisyysluokittain tarkastelun kohteena olevissa tehtävälajeissa. Mikäli näyttää, että jossakin tehtävälajissa tulee liian paljon esimerkiksi A-kiireellisyysluokan tehtäviä, voidaan riskianalyysia tämän tehtävälajin kohdalla muokata.

Riskianalyysia voidaan tarkastella myös käyttäjälähtöisesti eli tutkimalla Erica-järjestelmää käyttävien viranomaisten mielipiteitä. Hätäilmoituksia vastaanottaville hätäkeskuspäivystäjille on muodostunut varmasti selkeä ajatus siitä, minkä tehtäväluokan ilmoituksia on vaikeampi käsitellä ja mitkä riskianalyysin kysymykset johtavat väärin kiireellisyys- tai tehtävälajiarvioihin. Tässä opinnäytetyössä keskityin tutkimaan riskianalyysin toimivuutta poliisin näkökulmasta ja nimenomaan käyttäjälähtöisesti. Tutkimus nosti esiin muutamia yleisiä asioita riskiarvion toimivuudesta ja sen vaikutuksesta poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan.

Haastattelututkimuksessa vahvimpana teemana nousi esiin se, että poliisin A-kiireellisyysluokan tehtävät ovat lisääntyneet, kun siirryttiin Erica-järjestelmään. Poliisihallitus tiedotti heinäkuussa 2019, että A-kiireellisyysluokan tehtävien määrä on lisääntynyt tammi-kesäkuussa 26 prosenttia ja samaan aikaan B-kiireellisyysluokan tehtävien mää-

rä on laskenut 13 prosenttia (Poliisihallitus 2019). Erica-järjestelmä otettiin käyttöön porrastetusti marraskuun 2018 ja kesäkuun 2019 välillä, joten Erica-järjestelmän käyttöönoton vaikutus A-kiireellisyysluokan tehtävien lisääntymiseen lienee vieläkin suurempi kuin 26 prosenttia. Itse järjestelmä ei kuitenkaan tee päätöksiä tehtävän kiireellisyysluokasta, vaan sen tekee Erica-järjestelmän sisäänrakennettu riskianalyysi. Riskianalyysia tarkentamalla voidaan eri kiireellisyysluokkiin ohjautuvien tehtävien määrään vaikuttaa.

Tutkimus toi selvästi esille, että poliisit luottavat hätäkeskuspäivystäjien ammattitaitoon ja harkintakykyyn. Tutkimuksen mukaan hätäkeskuspäivystäjät eivät kuitenkaan enää käytä samalla tavalla harkintaa, vaan tehtävälaji- ja kiireellisyyslajiarviot perustuvat Erica-järjestelmän riskianalyysin tuottamaan arvioon. Hätäilmoitusten vastaanottaminen on vaikeaa, kun hädässä oleva ihminen soittaa hätäkeskukseen. Soittaja ei pysty aina ilmaisemaan itseään selkeästi ja hätäkeskuspäivystäjällä on vaativa työ saada hänet vastaamaan oikeassa järjestyksessä riskianalyysin mukaisiin kysymyksiin.

Hätäkeskuspäivystäjä tekee hätäilmoitusta vastaanottaessaan havaintoja muun muassa puhelun taustaaninistä ja soittajan mielentilasta ja ne vaikuttavat hänen kokonaisarvioonsa tilanteesta. Poliisille on ensiarvoisen tärkeää saada kaikki ylimääräinen tieto, joka hätäkeskuspäivystäjälle on puhelun aikana välittynyt. Se tieto välittyy parhaiten puheviestinä tehtävänannon yhteydessä ja lyhyenä tehtävälmoitukseen kirjattuna yhteenvetona tehtävän sisällöstä. Tutkimuksen mukaan kysymys-vastausparit ovat vaikeaselkoisia ja niistä on vaikea saada tarvittavaa tietoa poliisitehtävän hoitamiseksi.

Haastatellut kenttäjohtajat ilmaisivat huolensa A-kiireellisyysluokan tehtävien määrän kasvusta. Se on selkeästi vaikeuttanut tilannekuvan ylläpitämistä, kuormittanut kenttäjohtajaa ja lisännyt hälytysajojen määrää sekä vaikuttanut siihen, että oikeasti kiireelliset tehtävät eivät enää erotu muiden A-kiireellisyysluokan tehtävien joukosta. Kun kiireellisiä tehtäviä on enemmän, sitoutuvat poliisipartiot hoitamaan niitä aikaisempaa useammin, koska niitä ei ohjeistuksen mukaan saa jättää odotukselle. Tämä johtaa siihen, että kun poliisin hoidettavaksi tulee oikeasti vaarallinen tehtävä, ei vapaita resursseja ole välttämättä heti käytettävissä ja poliisipartion paikalle meneminen kestää aikaisempaa kauemmin. Tämä näkyy myös tilastoissa, joiden mukaan poliisin toimintavalmiusajat huononevat.

Opinnäytetyöstä on poistettu tekstiä, SALASSA PIDETTÄVÄ, Suojaustaso IV, JulkL(621/1999) 24.1§:n 5 k perusteella.

Tutkimuksessa toisena tehtävälajina nousi esille rattijuopumukseen liittyvät tehtävät, joiden riskianalyysi on hyvin vastaava kuin tehtävälajissa muu liikenteestä aiheutuva tehtävä. Tehtävien kiireellisyysluokissa ja tehtävälajeissa on paljon vaihtelua ja se vaikuttaa myös poliisipartion asenteeseen ja motivaatioon hoitaa tehtävää. Poliisit pitävät turhauttavana A-kiireellisyysluokan liikennetehtäviä, jos toimintamahdollisuudet ovat pitkien etäisyyksien takia rajalliset. Kiireellisyysarviossa pitäisi ottaa huomioon myös liikenneympäristö, missä ilmoitettu ajo tapahtuu. On kuitenkin aivan eri asia, että tapahtuuko ajo hiljaisella mökki-tiellä vai vilkkaassa taajamassa.

Poliisin koulutuksessa olisi hyvä tuoda esille, mitkä asiat vaikuttavat tehtävälajin ja tehtävän kiireellisyysluokan määrittämiseen. Tutkimuksen aikana tekemieni haastattelujen yhteydessä minulle muodostui kuva, että poliisit ymmärtävät riskianalyysin toiminnan, mutta he eivät tunne tarkasti, mitkä kysymys-vastauspolut johtavat tiettyyn tehtävälajiin ja kiireellisyysarvioon. Kenttäjohtajien ja yleisjohtajien päätöksentekoa kiireellisyysluokan muuttamisesta voisi helpottaa, jos he tuntisivat paremmin riskianalyysin rakenteen ja niissä esiintyvät kysymykset. Uskoisin, että jos poliisit tuntisivat paremmin riskianalyysin Erica-järjestelmän taustalla, he myös hyväksyisivät sen paremmin.

Kuten toin aikaisemmin ilmi, poliisit luottavat hätäkeskuspäivystäjien ammattitaitoon ja arvostelukykyyen. Hätäkeskuspäivystäjien koulutuksessa tulisi ottaa huomioon, että poliisille välitettävässä tehtäväilmoituksessa on erittäin tärkeässä roolissa tehtävästä kirjoitettu yhteenveto, joka kertoo tilanteesta tehtävää hoitavalla partiolla ja kenttäjohtajalle huomattavasti enemmän kuin kysymys-vastausparit. Haastateltavat myös korostivat, että radiossa puheviestinä annettavat yhteenveto tehtävästä on erittäin tärkeä. Kun poliisipartio saa kiireellisessä tilanteessa nopeasti oikeaa tietoa tekijän tuntomerkeistä, poistumissuunnasta ja ylipäättään tilanteesta, paranee mahdollisuus tekijän kiinnisaamiseksi huomattavasti. Hätäkeskuspäivystäjän nopea viestiminen oikeista asioista parantaa myös poliisin työturvallisuutta ja helpottaa yleisjohtajan ja kenttäjohtajan tekemiä päätöksiä.

Hätäkeskuksesta poliisin hoidettavaksi annettavien tehtävien kirjo on valtava. Tapahtumia luokitellaan tehtävälajeihin, mutta saman tehtävälajin sisälläkin tilanteet voivat vaihdella

valtavasti. Ihminen pystyy – ainakin vielä – tulkitsemaan toista hädässä olevaa ihmistä paremmin kuin tietojärjestelmä. Ihminen pystyy myös tietojärjestelmää paremmin – ainakin vielä – välittämään tiedot hätätilanteesta viranomaiselle, joka lähetetään auttamaan apua tarvitsevaa. Tietojärjestelmiä tehdään avustamaan ihmisiä ja jossakin tapauksessa myös korvaamaan heidät. Erica-järjestelmä tulee varmasti parantamaan hätäilmoitusten vastaanottoa ja tehtävien välittämistä viranomaisille, mutta sille on annettava selkeät ohjeet riskianalyysin muodossa, miten sen odotetaan toimivan.

LÄHTEET

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2010: Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos.

ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä. Tiedote Hätäkeskuslaitoksen verkkosivulla. Luettavissa https://www.112.fi/hatakeskusuudistus/uusi_tietojarjestelma. Luettu 28.9.2019.

Hätäkeskusten uusi tietojärjestelmä maksoi 40 miljoonaa – ambulanssia joutuu hätätilanteissa odottamaan aiempaa kauemmin, 2019. Iltalehden verkkosivut. Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/61faf346-1b30-4847-ae85-0a5fcdbdb0571>. Luettu 30.9.2019.

Insta DefSec toimittaa Suomen Suomen uuden hätäkeskustietojärjestelmän, Erican, 2017. Tiedote Insta Oy:n verkkosivulla. Luettavissa: <https://www.insta.fi/asiakastarinat/insta-defsec-toimittaa-suomen-uuden-h%C3%A4t%C3%A4keskustietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4n-erican>. Luettu 30.9.2019.

Uusi hätäkeskustietojärjestelmä Erica, 2018. Esite Insta Oy:n verkkosivulla. Luettavissa: <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/5798945/Ladattavat%20tiedostot/Erica-esite.pdf?hsCtaTracking=7a16a5f7-4af5-4d62-9199-7ac8c602d0a2%7Ced782050-a426-4d25-a16e-db33c4270a17>. Luettu 30.9.2019.

Kankkunen, Päivi & Vehviläinen-Julkunen, Katri 2009: Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki, WSOYpro Oy.

Kemppainen, Susanna 2018: Oulun hätäkeskuspäivystäjät: Emme osaa käyttää tarpeeksi uutta tietojärjestelmää, joka tulee käyttöön torstaina – Päällikön mielestä kaikki tehtävissä oleva on tehty. Sanomalehti Kalevan verkkosivut. <https://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/oulu-hatakeskuspaiyvystajat-emme-osaa-kayttaa-tarpeeksi-uutta-tietojarjestelmaa-joka-tulee-kayttoon-torstaina-paallikon-mielesta-kaikki-tehtavissa-oleva-on-tehty/811164/>. Luettu 26.9.2019.

Metsämuuronen, Jari 2001: Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Helsinki, International Methelp. Luettavissa: https://moodle.polamk.fi/pluginfile.php/9797/mod_resource/content/1/METODOL4.pdf. Luettu 20.2.2019.

Pasanen, Antti 2018: Häätäkeskuslaitoksen johdolle tuli yllätyksenä Oulun päivystäjien julkinen huoli uuden järjestelmän koulutuspuutteista – Tekninen johtaja: Tuki on paikalla, kaikki sujunut hyvin. Sanomalehti Kalevan verkkosivut. <https://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/hatakeskuslaitoksen-johdolle-tuli-yllatyksena-oulun-paivystajien-julkinen-huoli-uuden-jarjestelman-koulutuspuutteista-tekninen-johtaja-tuki-on-paikalla-kaikki-sujunut-hyvin/811186/>. Luettu 26.9.2019.

Poliisin tehtävänkäsittely käsikirja 2014, Poliisihallituksen ohjeen POL-2014-10336 liite 1/2014.

Poliisin tehtävälajit ja kiireellisyysarvio-ohjeet 2014. Poliisihallituksen ohjeen POL-2014-10336 liite 2/2014.

Poliisin tilastot 1.1.-30.6.2019. Poliisihallituksen tiedote 26.7.2019. Luettavissa https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/tiedotteet/1/1/poliisin_tilastot_1_1_30_6_2019_82728. Luettu 29.10.2019.

Rahko, Pekka 2018: Uusi tietojärjestelmä otettiin käyttöön Oulun hätäkeskuksessa onnistuneesti, paikalla oli yöllä lähes kaksinkertainen henkilömäärä. Sanomalehti Kalevan verkkosivut. <https://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/uusi-tietojarjestelma-otettiin-kayttoon-oulun-hatakeskuksessa-onnistuneesti-paikalla-oli-yolla-lahes-kaksinkertainen-henkilomaara/811221/>. Luettu 26.9.2019.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka: KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen verkkojulkaisu. Luettavissa: https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html. Luettu 24.10.2019.

LIIKTEET

Liite 1: Haastattelussa käytetty kyselyrunko

Missä poliisilaitoksessa työskentelet?

Miten pitkään olet ollut poliisina?

Miten paljon sinulla on kokemusta kenttäjohtotehtävistä?

Miten hyvin poliisitehtävän hoitamiseksi tarvittavat tiedot välittyvät Erica-järjestelmän kautta?

Miten tärkeä on hätäkeskuspäivystäjän puheviestinä antama lisätieto tehtävän sisällöstä?

Välittyykö poliisille sille kuulumattomia tehtäviä enemmän Erica-järjestelmän kautta kuin aikaisemmin käytössä olleen ELS-järjestelmän kautta?

Auttaako Erica-järjestelmä tasoittamaan hätäkeskuspäivystäjien osaamiseen ja kokemukseen liittyviä eroja?

Miten hyvin poliisitehtäviin liittyvät työturvallisuustiedot välittyvät Erica-järjestelmän kautta?

Miten hyvin Erica-järjestelmän määrittelemä tehtävälaji vastaa todellista tilannetta?

Miten hyvin Erica-järjestelmä määrittelemä arvio tehtävän kiireellisyydestä vastaa todellista tilannetta?

Miten hyvin hätäkeskuspäivystäjä käyttää kokonaisarviota kiireellisyysluokan valinnassa?

Miten hyvin Erica-järjestelmä tukee nopeaa poliisin hälyttämistä tehtävälle?

Kotihätäkeskuksen ruuhkautuessa hätäilmoitus voi ohjautua toiseen hätäkeskukseen, jonka päivystäjä välittää tehtävän poliisille. Samalla hätäilmoitusten vastaanottoajat paranevat. Vaikuttaako tehtävän hoitamiseen se, että se annetaan tehtäväksi toisesta hätäkeskuksesta?

Arvioi seuraavissa tehtävälajeissa, miten hyvin kiireellisyysarvio toimii ja tuleeko tehtävän hoitamiseksi tarpeelliset tiedot riskianalyysin kysymyksien kautta?

- rattijuopumustehtävät
- liikenneonnettomuustehtävät
- ilkivaltaan, järjestyslakiin tai muuhun häiriökäyttäytymiseen liittyvät tehtävät
- näpistystehtävät
- perheväkivaltaan liittyvät tehtävät
- muuhun hengen ja terveyden suojaan kohdistuvat tehtävät
- pahoinpitelyihin, tappeluihin, potkimiseen, hakkaamiseen yms. liittyvät tehtävät

Miten Erica-järjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan?