



Hätäkeskuspalvelut -osasto

23.12.2011

Valtiovarainministeriö
Hallinnon kehittämisosasto
SADe -ohjelma
Kansalaisen yleisneuvontapalvelu
PL 28, 00023 Valtioneuvosto

Lisätietopyyntö hätänumeroon tulevista kiireettömistä puheluista VM 038:12/2009

Tietoja hätänumeroon tulevista kiireettömistä puheluista

Valtiovarainministeriössä valmistellaan SADe-ohjelman yleisneuvontapalvelun esiselvitystä. Selvitystä varten Hätäkeskuslaitokselta on pyydetty tilastotietoja hätänumeroon tulevista kiireettömistä puheluista.

Yleistä

Yksiselitteisten tietojen antaminen Kansalaisen yleisneuvontapalvelun esiselvitystä varten on hyvin haastavaa, koska Hätäkeskuslaitoksella ei itselläänkään ole sellaista luotettavaa ja kattavaa raportointityökalua, jolla kaikki tämän tyyppiset tiedot saataisiin helposti käyttöön. Puhelujen sisällöllisessä analyysissäkin on resurssit painotettu selkeästi hätäpueluihin, eikä niinkään neuvontapuheluihin tai ns. turhiin puheluihin.

Vastausta kysymyksiinne hankaloittaa lisäksi se, että syksyn 2011 aikana raportointijärjestelmässämme oli katkoksia siihen tehdyistä muutoksista johtuen ja lisäksi raportoinnista vastannut laatu päällikön sijainen on ollut jo hetken aikaa pois rivistä määräaikaisen virkasuhteen päättymisen vuoksi.

1. Kuinka kauan kestää keskimääräinen neuvontapuhelu

Asiassa on huomioitava se, että hätäkeskuspäivystäjien toiminta lähtee liikkeelle siitä, että ensitiedon ja tilanearvion perusteella selvitetään, edellyttääkö asia hätäkeskuspalveluihin kuuluvia toimenpiteitä vai ei. Hätäkeskuspalveluihin kuulumaton yhteydenotto pyritään päättämään mahdollisimman nopeasti tarvittavien ohjeiden kera. Mikäli kyseessä ei ole hätäilmoitus, eikä se muutoinkaan kuulu Hätäkeskuslaitoksen tehtäviin, hätäkeskuspäivystäjä keskeyttää ja lopettaa vastaanotettua ilmoitusta koskevan yhteydenoton. Ilmoituksen tekijälle kerrotaan, ettei kyseinen tilanne edellytä kiireellisen viranomaisavun hälyttämistä.

Neuvontapuheluiksi kirjataan hätäkeskuspalveluja käyttävien viranomaisten toimintaan liittyviä ilmoituksia, joita ei voida sisältönsä puolesta kohdistaa mihinkään muuhun tehtävälajiin. Mm. poliisin antamat tehtävänkäsittelyohjeet määrittävät, milloin poliisin toimialaa koskeva ilmoitus ei edellytä tehtävän välittämistä. Hätäkeskuspäivystäjällä on oikeus olla välittämättä tehtävää



poliisin partiolle (ts. hoitaa tehtävä puhelimesta annettavalla neuvonnalla) mm. silloin, kun tehtävä on muutoin hoidettavissa soittajan toimesta tai hätäkeskuspäivystäjän ohjeistuksella, kun tapahtuma on ollut vähäinen, eikä tekijästä tai ajankohdasta ole tietoa tai hätäkeskuspäivystäjän harkinnan mukaan perustuen ilmoituksen kokonaisarviointiin tai ohjeisiin.

Muuhun kuin hätäkeskuspalveluihin liittyvä neuvonta ja ohjaus eivät kuulu Hätäkeskuslaitoksen tehtäviin. Neuvonta ja ohjaus rajoittuvat siihen, että kerrotaan toimivaltainen viranomainen tai taho, johon voidaan ottaa yhteyttä. Osoite-, puhelinnumero- tai aukiolotietoja ei pääsääntöisesti anneta. Lääkkeisiin tms. liittyvää neuvontaa ei myöskään anneta, vaan soittajan käsketään olla yhteydessä terveydenhuollon neuvontanumeroon tai päivystyspisteeseen. Kirjaaminen jokin asia neuvontapuheluksi ja asiattomaksi soitoksi on myös jonkin verran riippuvainen kunkin päivystäjän henkilökohtaisesta näkemyksestä asian merkityksellisyyden osalta.

Näin ollen on lähes mahdotonta määrittää, mitä keskimääräinen neuvontapuhelu kestää, koska näiden kirjo on mittavaa ja kesto riippuu lisäksi siitä, kauanko päivystäjällä kuluu aikaa todellisen hätätilanteen poissulkemiseen riskinarvioprosessilla ennen puhelun nopeaa päättämistä. Kentän resurssitilanne voi myös osin ohjata puhelun kestoja, koska neuvontaa antamalla pyritään usein säästämään kentän resursseja kiireellisempiin tehtäviin.

Onkin huomioitava, että neuvontapalvelun resurssien arviointiin hätäkeskusten H-tehtävien tilastoinnista saatava tieto voi olla harhaanjohtavaa johtuen palveluiden luonteen eroavaisuuksista. Neuvontapalveluiksi kirjattavia puheluita tulee jatkossakin sellaisiin tilanteisiin liittyen, joissa ilmoittaja kokee olevansa hädässä, mutta kiireellisen avun lähettämisen kriteerit eivät kuitenkaan täyty. Sen sijaan osa hätäkeskuksissa sinne kuulumattomiksi kirjattavista puhelusta voidaan katsoa kuuluvan Kansalaisten Yleisneuvontapalvelun piiriin.

2. Kuinka kauan kestää keskimäärin muu kuin neuvontapuhelun tyyppinen kiireetön puhelu

Virhe tai tahaton soitto -tyyppiset puhelut kestävät keskimäärin 20 sekuntia. Nämä pyritään lopettamaan mahdollisimman nopeasti heti sen jälkeen, kun on poissuljettu todellisen hätätilanteen mahdollisuus.

Asiattomat tai ilkeämieliset soitot kestävät keskimäärin 44 sekuntia. Nämä pyritään lopettamaan mahdollisimman nopeasti heti sen jälkeen, kun on poissuljettu todellisen hätätilanteen mahdollisuus. Lisäksi nämä saattavat edellyttää päivystäjältä tai vuoromestarilta jälkikäteisiä toimia mm. rikosilmoituksen ja liittymän sulkemisen muodossa.



3. Kiireettömät ja viranomaisten neuvontapuhelut: määrä ja mitä asiat koskevat, jakaumat ajankohdittain

Hätäkeskuksiin tulevista, neuvontapuheluiksi kirjattavista, ilmoituksista suurin osa koskee poliisin tehtäväalaa. Näitä ovat mm. kyselyt talvirenkaiden käytöstä, rikosilmoituksen tekemisestä, pienet kolhaisut parkkipaikalla, havainnot ilkeistä (esim. kaupan ikkunan töhriminen), lompakon katoaminen tai vastaavat. Lisäksi kyselyt koskevat poliisilaitosten aukioloaikoja. Poliisin hälytysnumeron yhdistämisen myötä 112:een on tullut paljon erilaista kiireetöntä kyselyä, koska aiempaa 10022:ta ei mielletty samanlaiseksi hätänumeroksi kuin 112:ta ja jo tuolloin poliisin hälytyskeskuksiin tuli suhteellisen paljon kiireetöntä kyselyä poliisin toimialaan - muuhunkin kuin hälytystoimintaan - liittyen.

Ensihoidon osalta neuvontapuheluiksi kirjataan mm. vähäiset nenäverenvuodot (joissa annetaan tyrehtyttämisohteet), nilkan nyrjähdys ilman riskioireita (joissa opastetaan hankkiutumaan omatoimisesti terveyskeskukseen) tai vastaavat. Lisäksi kyselyt koskevat terveyskeskusten aukioloaikoja. Lukumäärissä on huomiotava se, että osa ensihoitoa koskevista neuvontapuheluista ohjautuu (ja hyvä niin) Terveysneuvontaan (<http://www.0910023.fi/>) tai esimerkiksi Myrkytystietokeskukseen.

Pelastustoimen osalta neuvontapuhelut koskevat usein esimerkiksi roskanpolttamis- tai avotulentekolupia tai palotarkastuksia. Lisäksi kyselyt koskevat pelastuslaitosten asiointipisteiden aukioloaikoja.

Suurin työllistävä "neuvontaluonteinen" kuorma tulee kuitenkin virhe tai tahaton soitto -tyyppisistä puheluista, joita ei voida kohdentaa millekään toimialalle.

4. Vuoden 2010 puhelumääriä

Oheisessa taulukossa on kerättyä vuoden 2010 tilastosta ne hätänumeroon soitetut puhelut, joiden tehtäväluokka sisältönsä puolesta selkeimmin vastaisi muiden viranomaisten neuvontapalvelujen palvelukenttää. Puheluiden lukumäärä (LKM) on kaikkien hätäkeskusten yhteensä käsittelemien puheluiden määrä. Näiden puheluiden yhteenlaskettu kesto ilmoitetaan sekunteina (KESTO YHT). Yhden puhelun keskimääräinen kesto on laskettu edellä mainituista jakamalla (KESTO KA).

Vertailun vuoksi taulukossa on myös vastaavat luvut tahattomista ja ilkeistä puheluista. Näissä tehtäväluokissa hätäkeskuspäivystäjien tekemät määrittelyt saattavat vaihdella.



Hätäkeskuspalvelut -osasto

23.12.2011

TEHTAVALUOKKA	LKM	KESTO YHT (sek.)	KESTO KA (sek.)
H21 POLIISITOIMI: NEUVONTA JA OPASTUS	195 172	23 299 880	119,4
H22 POLIISITOIMI: TIEDONSAANTI JA/TAI -VÄLITYS	29 981	3 611 349	120,5
H23 POLIISITOIMI: PUHELUN VÄLITYS	1 560	152 183	97,6
H31 PELASTUSTOIMI: NEUVONTA/OPASTUS	8 366	1 005 103	120,1
H32 PELASTUSTOIMI: TIEDONSAANTI JA/TAI VÄLITYS	3 647	386 483	106,0
H33 PELASTUSTOIMI: PUHELUN VÄLITYS	16	1 942	121,4
H36 PELASTUSTOIMI: KULOTUS/VAKIOSAVU	507	51 522	101,6
H41 TERVEYSTOIMI: NEUVONTA/OPASTUS	58 167	9 088 250	156,2
H42 TERVEYSTOIMI: TIEDONSAANTI JA/TAI -VÄLITYS	4 925	606 161	123,1
H43 TERVEYSTOIMI: PUHELUN VÄLITYS	207	27 890	134,7
H51 SOSIAALITOIMI: NEUVONTA/OPASTUS	2 505	455 448	181,8
H52 SOSIAALITOIMI: TIEDONSAANTI JA/TAI VÄLITYS	1 282	191 252	149,2
H53 SOSIAALITOIMI: PUHELUN VÄLITYS	82	12 030	146,7
H61 MUUT TOIMIALAT: NEUVONTA/OPASTUS	31 778	3 349 972	105,4
H62 MUUT TOIMIALAT: TIEDONSAANTI JA/TAI - VÄLITYS	16 298	1 550 529	95,1
H63 MUUT TOIMIALAT: PUHELUN VÄLITYS	71	8 649	121,8
TEHTÄVÄLUOKAT YHTEENSÄ	354 564	43 798 643	123,5

H11 VIRHE TAI TAHATON SOITTO	683 116	13 325 718	19,5
H12 ASIATON TAI ILKIVALTAINEN SOITTO	165 051	7 225 145	43,8

Johtaja, hätäkeskuspalvelut

Marko Nieminen

Projektipäällikkö

Ari Ekstrand

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asiankäsittelyjärjestelmässä.
Hätäkeskuslaitos 23.12.2011 klo 11.54. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi
todentaa kirjaamosta.

Tiedoksi

Kunnasvuori Martti
Hakala Johanna
Jauhiainen Timo