

Hätäkeskuksen puhelinjärjestelmältä vaaditaan luotettavuutta

112 vastaa aina



KUKA TAHANSA SUOMALAINEN VOI JOUTUA TULIPALLOON, LIIKENNEONNETTOMUUTEEN, RYÖSTÖN UHRIKSI TAI MYRSKYN SILMÄÄN. JA KUN HÄTÄ ON SUURIN, NIIN APUA SAA NUMEROSTA 112. HÄTÄKESKUSLAITOKSELLE PUHELINJÄRJESTELMÄN LUOTETTAVUUS JA TOIMIVUUS KAIKISSA OLOSUHTEISSA ON EHDOTON EDELLYTYS. VALTAKUNNALLISEN HÄTÄKESKUSUUDISTUKSEN YHTEYDESSÄ PUHELIN- JA TIETOJÄRJESTELMÄN TEKNISEKSI TOTEUTTAJAKSI VALITTIIN SIEMENS.

TEKSTI KIRSI REJMAN ■ KUVAT HANNU MIETTINEN

Jokainen voi kuvitella, miltä tuntuisi, jos onnettomuuden keskeltä ei saisi yhteyttä hätänumeroon. – Sellaista tilannetta ei kerta kaikkiaan saa tulla, että puhelin ei toimisi. Hätäkeskus palvelee vuoden jokaisena päivänä, 24 tuntia vuorokaudessa. Luotettavuus on ehdoton avainasia, sanoo Hätäkeskuslaitoksen kehityspäällikkö *Jukka Aaltonen*.

HÄTÄKESKUSTOIMINTA UUDISTUU

Hätäkeskustoimintaa on 2000-luvulla uudistettu perusteellisesti. Aikaisem-



min Suomessa on toiminut sekä kuntien pelastustoimen että poliisin ylläpitämiä hätä- ja hälytyskeskuksia. Vuoden 2001 alussa voimaan tulleen lain mukaisesti kaikki hätäkeskukset yhdistetään tietyn aikataulun mukaisesti samaan organisaatioon, valtion ylläpitämään Häätäkeskuslaitokseen.

Vuonna 2001 perustetun Häätäkeskuslaitoksen tehtävänä on Suomen häätäkeskuspalveluiden tuottaminen siten, että kaikkia Suomessa häätään joutuneita palvellaan kaikissa tilanteissa yhdenmukaisesti. Yhdestä, valtakun-

nallisesta hätänumerosta – 112 – saa kaiken avun: sairaankuljetuksen, palokunnan, poliisin, sosiaalipäivystyksen tai meripelastuksen. Keskitetty toimintamalli on lähes ainutlaatuinen koko maailmassa.

– Kansalaisten auttamisen näkökulmasta tämä malli on ylivoimainen. Yleensä Euroopassa poliisin hälytyspalveluiden yhdistäminen muuhun hälytystoimintaan ei ole onnistunut erilaisten lähtökohtien vuoksi. Suomessakin yhdistäminen on ollut pitkä prosessi, joka alkoi vuonna 1991.

Olemme yrittäneet etsiä esimerkkejä maailmalta, mutta vain kahdessa paikassa on jotakin vastaavaa. Tällä hetkellä kiinnostus Suomen häätäkeskustoimintaa kohtaan on suurta, kertoo Aaltonen.

KOHTAAMINEN SIEMENSIN KANSSA

Häätäkeskuslaitos koostuu hallinnollisesta yksiköstä sekä 15:stä varsinaisesta häätäkeskuksesta. Laitoksen palveluksessa on tällä hetkellä noin 450 henkilöä.

► "Elisan ja Siemensin yhteishanke puhelinjärjestelmätoimituksesta on onnistunut hyvin", sanoo Hätäkeskuslaitoksen kehityspäällikkö Jukka Aaltonen.

►► "Langattoman puhelimen ansiosta on helppo liikkua myös salin puolella", kertoo hälytys sihteeri Eija Lappalainen Kuopion hätäkeskuksesta.

►►► "Uusi puhelin- ja tietojärjestelmä on hyvä työkalu, joka taipuu käyttäjän tarpeisiin", sanoo vuoromestari Tiina Nukarinen Kuopion hätäkeskuksesta.



"Luotettavuuden lisäksi edellytimme puhelinjärjestelmältämme myös nykyaikaisuutta ja kehittymistä tulevaisuudessa."

Hätäkeskusten sijaintipaikkakunniksi on sisäasiainministeriössä päätetty Helsinki, Hämeenlinna, Joensuu, Jyväskylä, Kerava, Kouvola, Kuopio, Lohja, Mikkeli, Oulu, Pori, Rovaniemi, Tampere, Turku ja Vaasa. Näiden uusin, yhdistyneiden hätäkeskusten on tarkoitus olla kokonaisuudessaan valmiina vuoden 2006 alussa.

– Tällä hetkellä toimii 10 hätäkeskusta, muita vielä rakennetaan. Vasta kahdessa on uusin tekniikka käytössä, muiden osalta tekniikan uudistaminen on meneillään. Haemme ensiksi sopivan tontin sijoituspaikkakunnalta. Sen jälkeen rakennutamme tilat, joko maanalaiset tai maanpäälliset. Hätäkeskuksenhan on pystyttävä toimimaan myös poikkeusolosuhteissa. Sen jälkeen alkaa tilojen varustaminen kalusteilla ja tekniikalla. Tässä tiemme kohtasi Siemensin, joka on vastannut

puhelin- ja tietojärjestelmämme teknisestä toteutuksesta, Aaltonen kertoo.

VAATIMUKSENA LUOTETTAVUUS JA NYKYAIKAISUUS

Toiminnan kriittisyyden vuoksi Hätäkeskuslaitos määritteli varsin tarkasti, ne tekniset ominaisuudet, jotka uuden järjestelmän on mahdollistettava. Teknisiä määrittelyjä kertyi noin 250 sivua. Tarjouskilpailun jälkeen järjestelmäksi valittiin ElisaCom Oy:n ja Siemens Osakeyhtiön yhteinen ratkaisu.

Kokonaistoimituksesta on vastannut ElisaCom. Teknologiaoimittaja on Siemens. Tekninen ratkaisu sisältää tieto- ja tallennusjärjestelmät sekä puhelinjärjestelmän, joka muodostuu Hi-Path 4000 -palvelimesta ja ProCenter-ratkaisusta. Tietojärjestelmäintegraation ja tietojärjestelmän on toteuttanut Novotec Engineering GmbH ja tallennusjärjestelmän Scando Oy. Haasteellisinta oli Siemensin mukaan löytää tietojärjestelmäoimittaja, sillä Suomessa ei ole kokemusta vastaavien järjestelmien toimittamisesta. Siemens AG:n avustuksella löytyi Novotec, joka on tehnyt vastaavia järjestelmiä muualle Eurooppaan. Kokonais-

vastuu teknisestä toimivuudesta on ollut Siemensillä.

– Luotettavuuden lisäksi edellytimme puhelinjärjestelmältämme myös nykyaikaisuutta ja kehittymistä tulevaisuudessa. Paradoksi on siinä, että uusi tekniikka ja luotettavuus eivät aina ole sama asia. Siemensin ratkaisussa nämä yhdistyivät mielestämme parhaalla tavalla. Valitsimme järjestelmän, joka pysyy kehityksessä mukana, Aaltonen sanoo.

PUHELUTKIN PC:LLÄ

Uusi puhelin- ja tietojärjestelmä on otettu suunnitelmien mukaisesti käyttöön kahdessa hätäkeskuksessa, Mikkulissa ja Kuopiossa.

– Olemme varautuneet hyvin. Puhelut voidaan ohjata vähintään kahta kautta. Sisään tulevat linjat ja itse järjestelmät on varmistettu, Aaltonen kertoo.

Uudessa hätäkeskusjärjestelmässä päivystäjä käyttää normaalitilanteissa pelkästään PC:tä, sillä puhelintoiminteet ovat osa käyttöliittymää. Tietojärjestelmä tunnistaa puhelut, ja kiinteästä verkosta soitetut puhelut sijoittuvat numeron perusteella automaattisesti kartalle. Lisäksi päivystäjä näkee ruu-



dulla resurssien – kuten poliisi- tai paloautojen – määrän ja sijainnin sekä toimintaohjeet.

– Suuri työ tietojärjestelmän pystyttämisessä oli tietojen syöttäminen tietokantaan. Siellä ovat yhteystiedot, suunnitelmat sekä tiedot eri yksiköistä. Meillä on noin 350 tehtävälajikoodia, joiden perusteella eri tapaukset on ohjeistettu. Päivystäjä näkee, miten kyseisessä tilanteessa pitää toimia ja mitkä yksiköt lähettää paikalle, Aaltonen kertoo.

PAIKANNUS ON TULEVAISUUTTA

Kun hätäpuhelu tulee keskukseseen, päivystäjä arvioi ensimmäiseksi tapauksen kiireellisyyden.

– Jos hengenlähtö on lähellä, annetaan yksikölle heti hälytys, ja haastattelu jatkuu sen jälkeen. Osoite on yksi haastattelun tärkeimmistä tiedoista, koska sen avulla voidaan haarukoida lähimmät auttamiseen kykenevät yksiköt.

– Hälytykset annetaan puhelimitse viranomaisverkon, Virven, kautta. Kun yksikkö on ottanut tehtävän vastaan, vastuu tehtävän suorittamisesta siirtyy viranomaiselle. Hätäkeskukseen ilmoi-

tetaan kuitenkin kohteeseen tulosta ja viimein tehtävän suorittamisesta. Hätäkeskuksessa täytyy olla tieto yksiköiden liikkumisesta ja tehtävätilanteesta, jotta päällekkäisissä tapauksissa voidaan arvioida, mistä resursseja on otettavissa. Toistaiseksi yksikköjen sijaintitiedot perustuvat radion kautta välitettävään tietoon. Testeissä meillä on ollut paikannusjärjestelmiä. Olisi hienoa, jos kaikissa ajoneuvoissa olisi GPS-paikannus, jolloin niiden sijainti olisi koko ajan nähtävissä. Se on kuitenkin tulevaisuutta, Aaltonen sanoo.

Lopuksi hälytysprosessin tiedot tallentuvat tilastotietokantaan, joita Aaltonen mukaan käytetään hyödyksi silloin, kun arvioidaan hätäkeskuksen ja viranomaisten valmiuksia ja resurssien tarvetta.

KIITETTÄVÄSTI KÄYNTIIN

Tieto- ja puhelinjärjestelmäprojektiin Aaltonen on tyytyväinen. Kriittisten toimintojen vuoksi haasteita on ollut riittävästi.

– Kun on käyntiinlähden aika, kaiken on toimittava. Tämä Elisan ja Siemensin yhteinen hanke on menestynyt hyvin. Asennuksesta ja käyttöön-

otosta voi antaa kiitettävän arvosanan, Aaltonen toteaa.

– Projektin loppusuora tuntuu aina kiireiseltä, vaikka mitään suuria yllätyksiä tai harmejakaan ei kohdattu. Puhelinjärjestelmässä ei ole ollut teknisiä ongelmia. Kahden ensimmäisen käyttöönoton jälkeen raportoitiin 11 korjattavaa kohtaa, mikä on todella vähän. Oma toimintamalliamme sekä tehtyjä määrityksiä olemme hieman joutuneet tarkistamaan.

KATASTROFI HERÄTTÄÄ HETKEKSI

Kansainvälisyyden lisääntyminen tuntuu Suomen hätäkeskuksissa.

– Olemme joutuneet vakavasti miettimään tulkkipalveluja. Päivystäjämme pystyvät palvelemaan ruotsiksi ja englanniksi mutta esimerkiksi venäjä on haaste, Aaltonen kuvailee.

Tyypillisesti vieraskielisiä puheluita tulee lomamatkalaisilta, mm. silloin kun auto on hajonnut. Todellista kansainvälistä yhteistyötä vaaditaan kuitenkin Estonian kaltaisissa, useita maita koskettavissa onnettomuuksissa. Vaikuttavatko hätäkeskusten toimintaan tai kehittämiseen huolestuttavat uutiset maailmalta ja kotimaasta, kuten World Trade Center, Madridin junapommit tai Myyrmannin pommi-iskut.

– Maailman tapahtumat herättävät hetkeksi. Vähän aikaa riittää puhetta, mutta äkkiä ne sitten unohdetaan. Onko todella tapahtunut jotakin konkreettista? Jos on, sitä on välillä vaikea huomata. Myyrmannissakin kyse oli yksittäistapauksesta, jollaisiin on etukäteen vaikea varautua, Aaltonen toteaa.

– Toki viranomaiset tällaisen tapauksen jälkeen kehittävät omia valmiussuunnitelmiaan. Suuronnettomuuksia varten järjestetään yhteisiä harjoituksia, jotta oikeassa tilanteessa toiminta sujuisi mahdollisimman hyvin.

Hätäkeskuslaitos tekee jatkuvaa yhteistyötä eurooppalaisten vastaavien organisaatioiden kanssa.

– Lähinnä kyse on toimintatapojen ja käytäntöjen vertaamisesta. Ei ole poissuljettua, etteikö EU jonakin päivänä antaisi direktiivin hätäkeskustoimintojen yhdenmukaistamisesta Euroopassa, Aaltonen toteaa. ■