

Hätäkeskuslaitos

Uuden sukupolven 112-palvelu

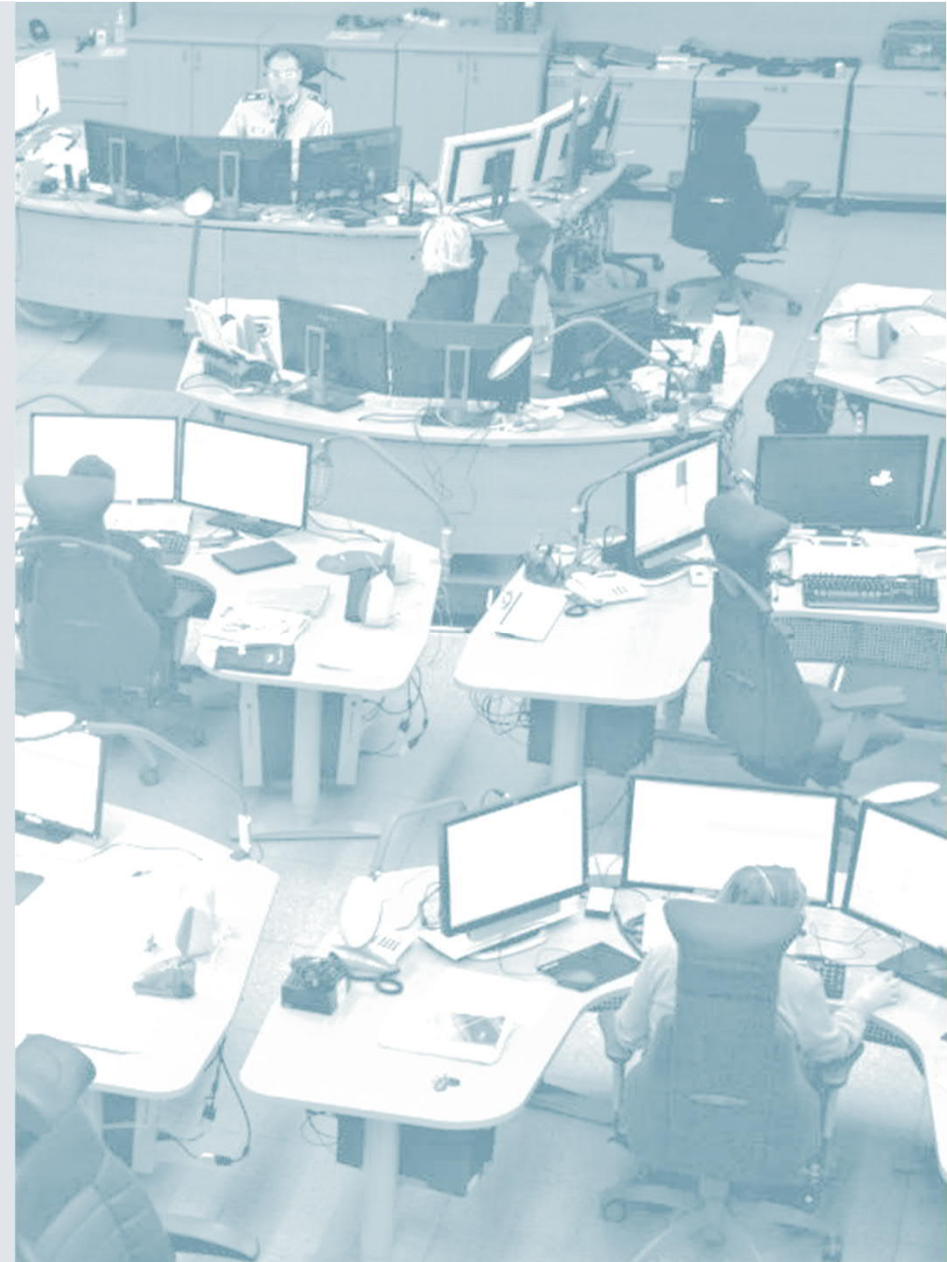
Hätäkeskuksen päällikkö Jukka Alenius
28.10.2021

Pelastuspalveluseminaari 29



Sisältö

1. Hätäkeskuslaitos ja Oulun hätäkeskus
2. Palvelut
3. Toiminnan tunnuslukuja
4. Etsintätehtävät ja hätäkeskus ”lyhyesti”

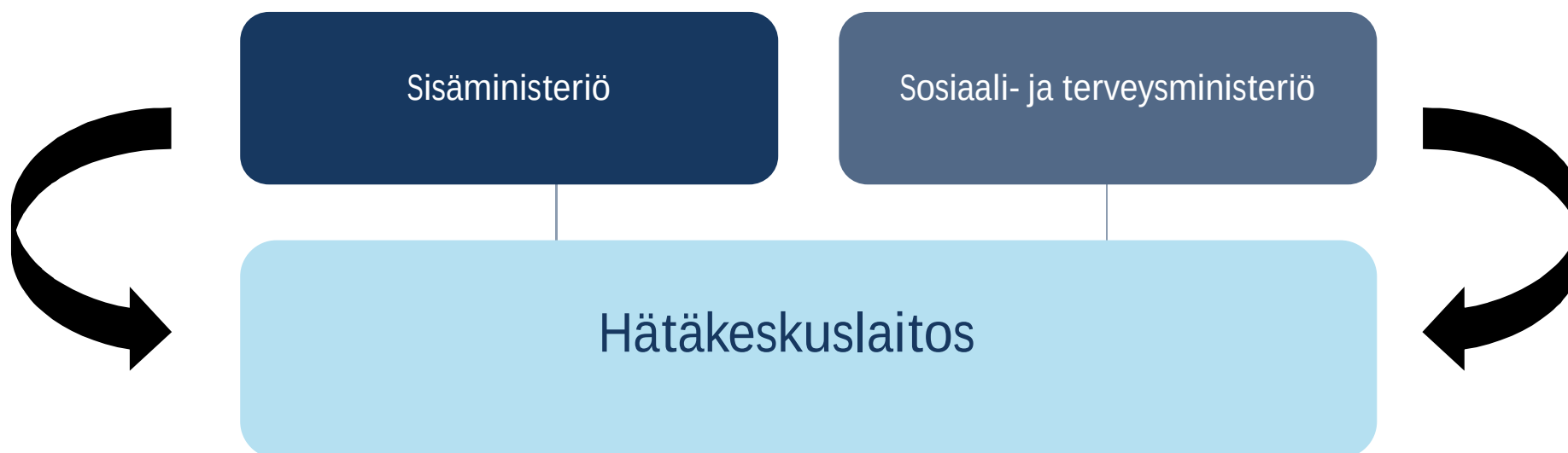


Lakisääteinen tehtävämme (laki hätäkeskustoiminnasta 692/2010)

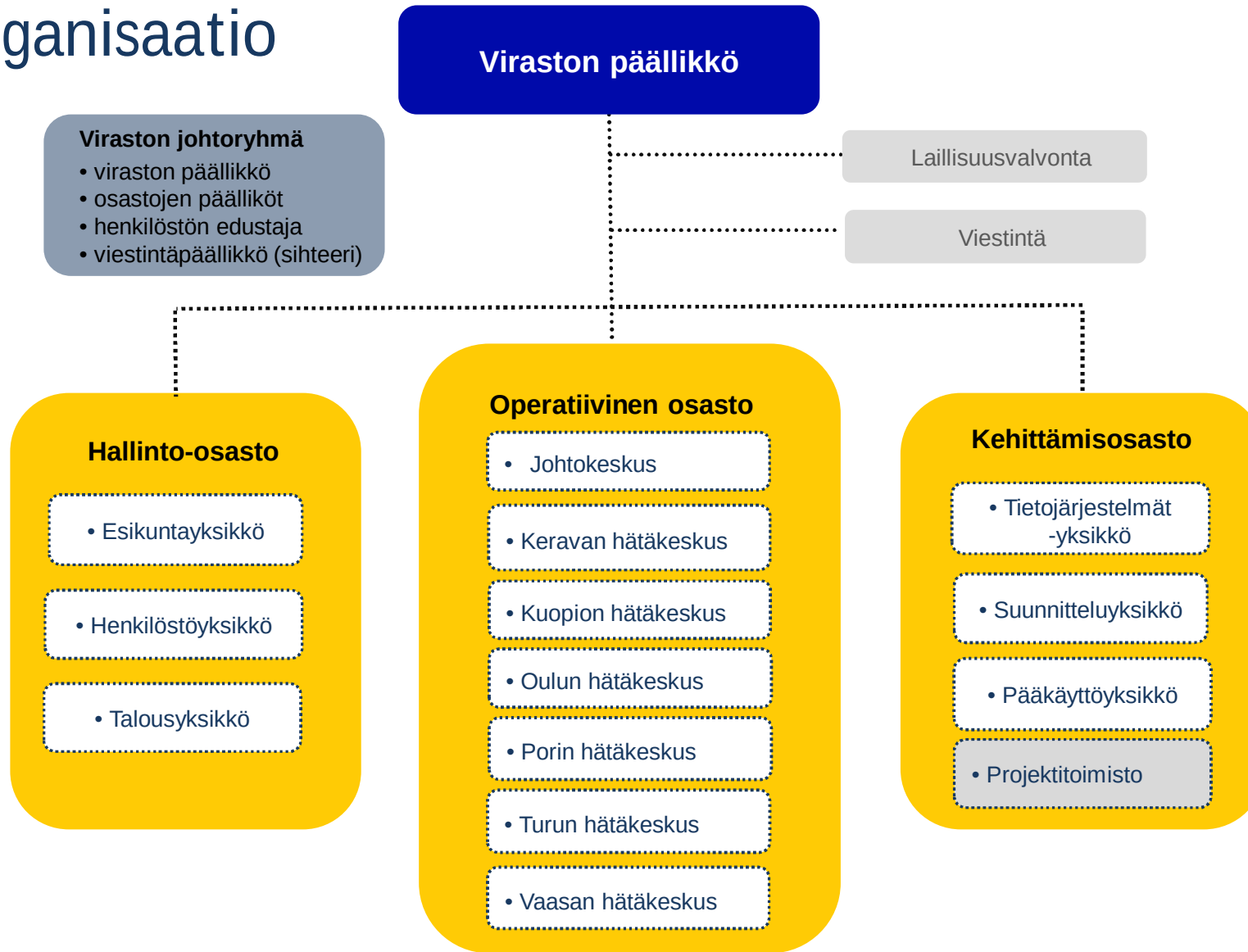
- ◆ Hätäkeskuslaitos tuottaa hätäkeskuspalvelut koko Suomessa Ahvenanmaata lukuun ottamatta.
- ◆ Tehtävänä on eri puolilla maata ottaa vastaan pelastus-, poliisi-, sosiaali- ja terveystoimen toimialaan kuuluvia hätäilmoituksia sekä muita ihmisten, ympäristön ja omaisuuden turvallisuuteen liittyviä ilmoituksia sekä välittää ne edelleen auttaville eri viranomaisille ja yhteistyökumppaneille.



Hätäkeskuslaitoksen tulosohtaus



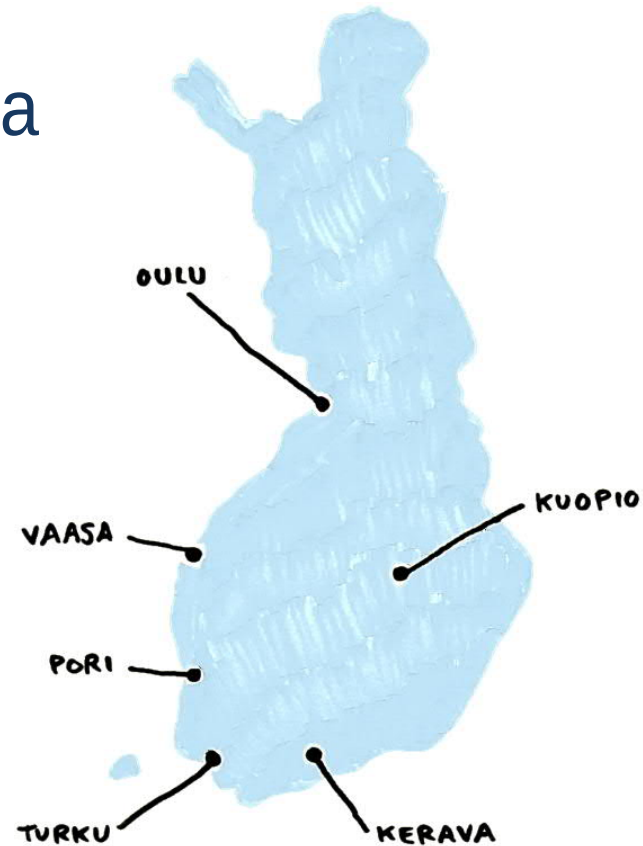
Organisaatio



Suomessa on kuusi hätäkeskusta

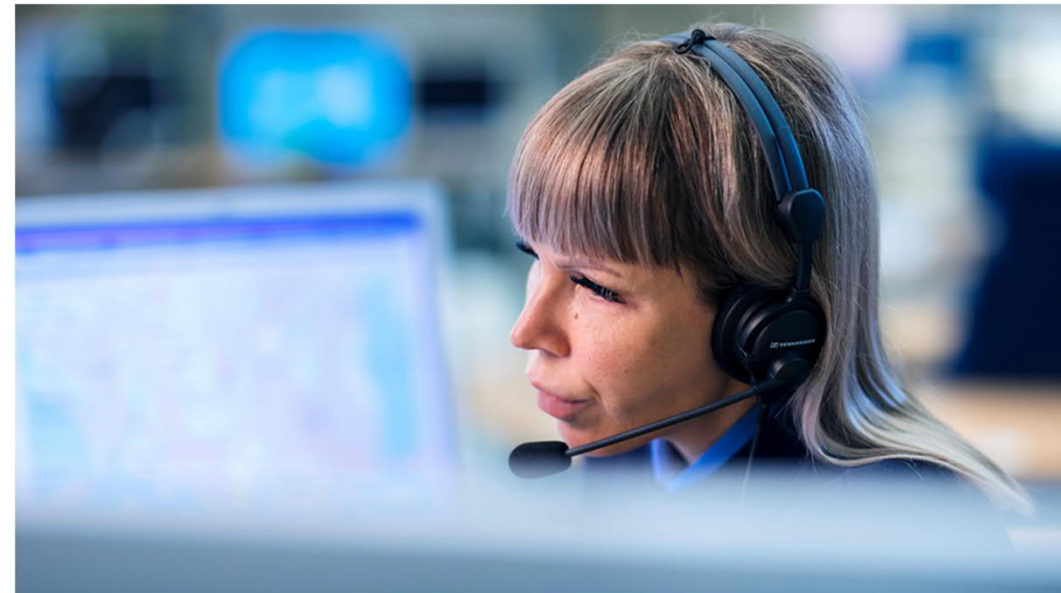
- ◆ Keravan hätäkeskus (Uusimaa)
- ◆ Kuopion hätäkeskus (Itä- ja Kaakkois-Suomi)
- ◆ Oulun hätäkeskus (Pohjois-Suomi ja Lappi)
- ◆ Porin hätäkeskus (Pirkanmaa ja Satakunta)
- ◆ Turun hätäkeskus (Varsinais-Suomi ja Häme)
- ◆ Vaasan hätäkeskus (Pohjanmaa ja Keski-Suomi)

(Ensisijainen toiminta-alue)



OULUN HÄTÄKESKUS

- Toiminta käynnistynyt 11/2011 kun Lapin- sekä Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hätäkeskusten toiminnot yhdistettiin Hätäkeskuslaitoksen rakenneuudistuksen myötä
- Ensisijainen toimialue Pohjois-Suomi ja Lappi, hätäkeskustoiminnan verkottumisen myötä koko manner Suomi
- Oulun hätäkeskus otti ensimmäisenä käyttöön Erica-hätäkeskustietojärjestelmän 11/2018
- Lähialueyhteistyö naapurimaiden kanssa alueen erityispiirre
- Henkilöstöä n. 80+9
- Oulun hätäkeskus vastaanottaa vuorokaudessa n. 1100 hätäpuhelua



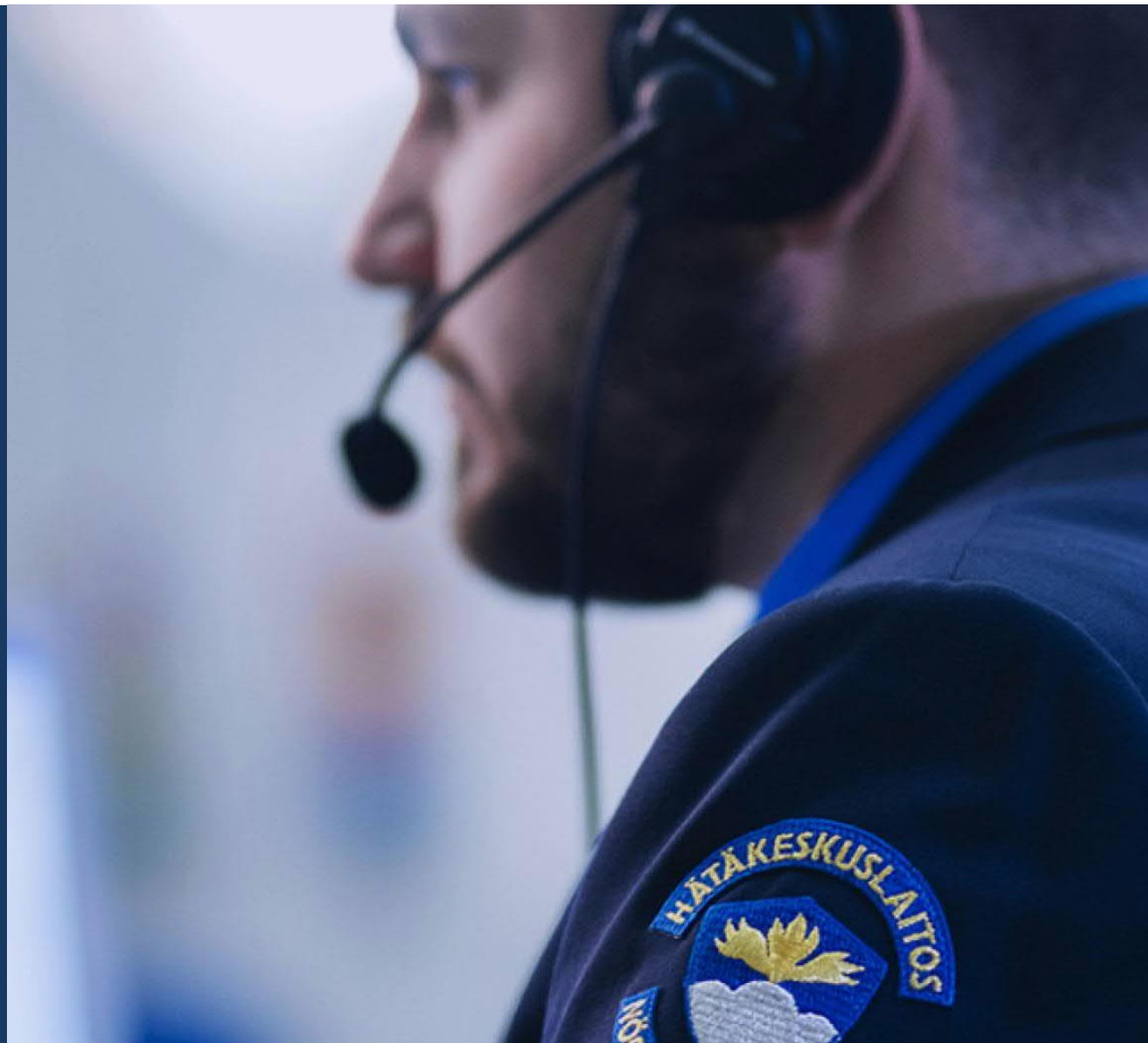
Verkstoyhteistyö

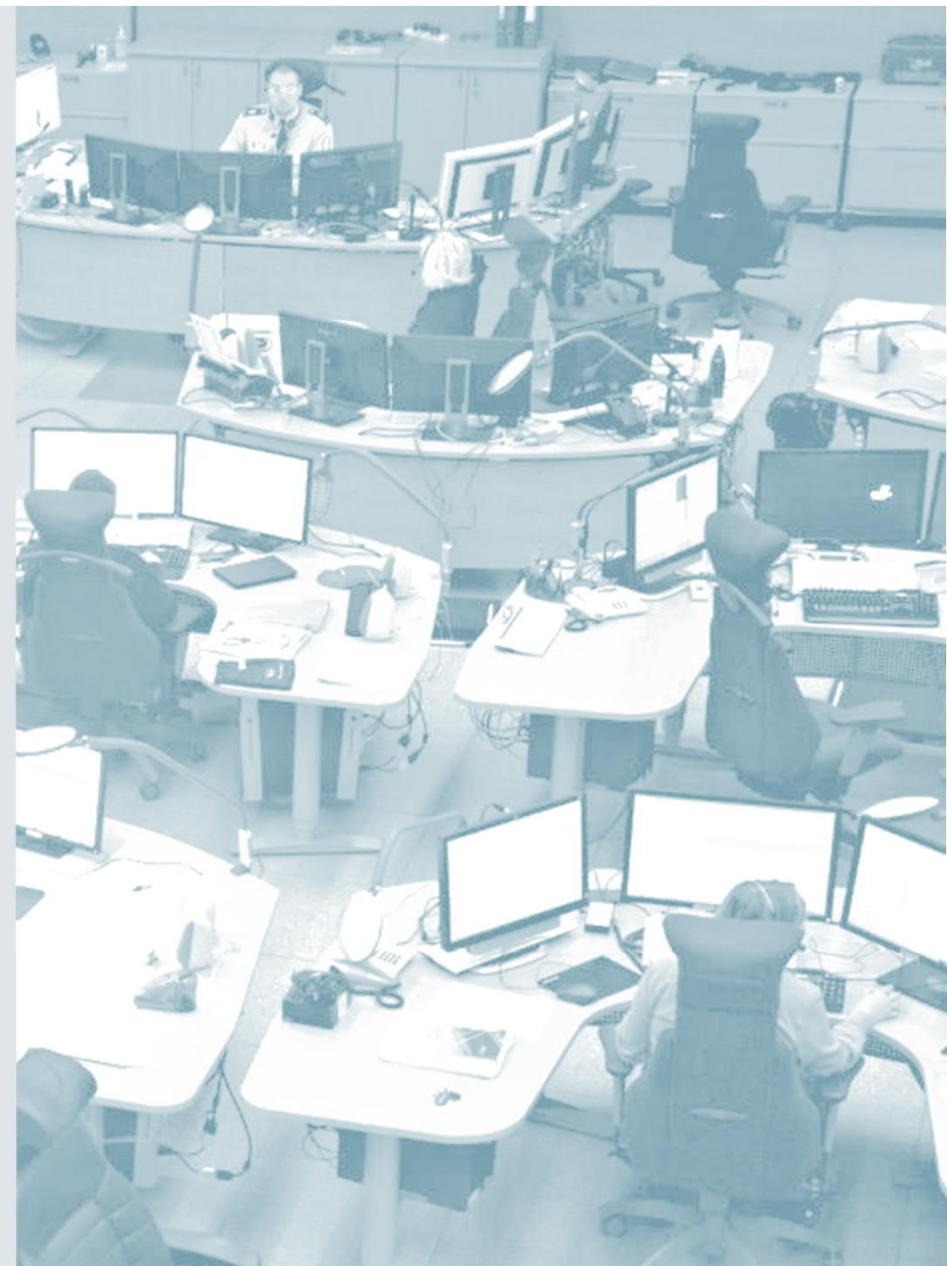
- ◆ Viranomaisten yhteiskäyttöinen hätäkeskustietojärjestelmä ERICA on valtakunnallinen verkottunut järjestelmä, jonka avulla tuotetaan 112-palvelut koko maassa.
- ◆ Verkottunut hätäkeskustietojärjestelmä mahdollistaa hätäkeskusten resurssien optimaalisen hyödyntämisen, jossa normaaliajan ruuhka-aipeja voidaan tasata tehokkaasti ja kansalaisen 112 hätäpueluun vastataan nopeasti.
- ◆ Uuden ERICA-järjestelmän myötä mahdollistuu koko maata kattavan sisäisen turvallisuuden operatiivisen tilannekuvan esittäminen keskitetysti ja reaaliaikaisesti.
- ◆ ERICA on kaikkien 112-toimijoiden järjestelmä. ERICA-järjestelmän käyttäjiä ovat Hätäkeskuslaitos, poliisi-, pelastus-, sosiaali- ja terveystoimi sekä Rajavartiolaitos.



Palvelut

20 2001–2021
HÄTÄKESKUSLAITOS
NÖDCENTRALSVERKET





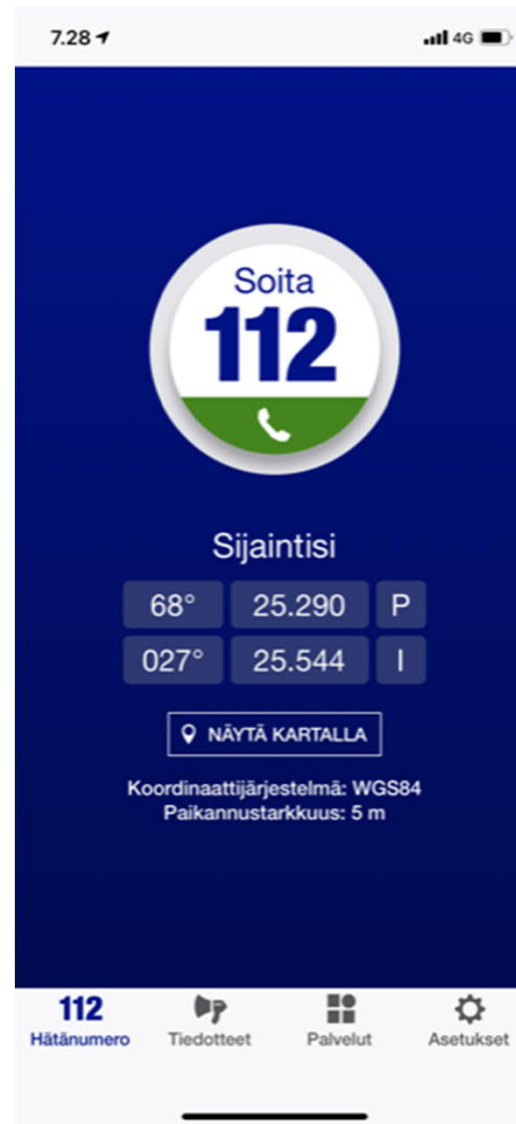
Hätänumero Suomessa

- ◆ Suomessa on vain yksi maksuton hätänumero kiireellisiä hätätilanteita varten.
- ◆ Koulutetut hätäkeskuspäivystäjät kuudessa eri hätäkeskuksessa ottavat vastaan hätänumeroon 112 soitettuja puheluita. Hätäkeskus vastaanottaa kaikki hätäpuhelut toimialasta riippumatta.
- ◆ Hätäkeskus voi hälyttää kaikki tarvittavat viranomaiset samanaikaisesti apuun. Tämän mahdollistaa viranomaisten käytössä oleva yhteinen viranomaisradioverkko (VIRVE).
- ◆ Suomalaisessa mallissa yksi organisaatio (Hätäkeskuslaitos) vastaanottaa yhden ja ainoan hätänumeron kautta kaikkien toimialojen hätäilmoitukset, käsittelee tiedot sekä hälyttää kaikki yksiköt samalla tietojärjestelmällä.



112 Suomi –sovellus turvanasi

- ◆ 112 Suomi on Hätäkeskuslaitoksen tuottama mobiilisovellus. Sen palveluihin kuuluvat:
 - hätänumeroon soittaminen
 - sijaintitiedon välittäminen
 - päivystysnumerot kiireettömään avuntarpeeseen
 - vaara- ja viranomaistiedotteet
 - toimintaohjeet erilaisiin hätä- ja ongelmatilanteisiin
 - lähin sydäniskuri
- ◆ Sovelluksella on jo yli 1,8 miljoonaa aktiivista käyttäjää.



Hätäpaikannuspalvelu AML

- ◆ Hätäpaikannuspalvelu AML (Advanced Mobile Location) toimii Suomessa kaikissa Android- ja Apple-käyttöjärjestelmän puhelimissa.
- ◆ Palvelussa puhelin aktivoi automaattisesti puhelimen sijaintitiedot päälle hätänumeroon soittaessa, ja lähettää sijaintitiedon hätäkeskukseen. AML-paikannus toimii myös hätätekstiviestiä lähettäessä. Paikannus toimii myös ilman datayhteyttä.
- ◆ AML:ssä sijaintitieto ohjautuu matkapuhelinverkon kautta hätäkeskustietojärjestelmään. Palvelussa paikkatieto lähtee heti puhelun alettua hätäkeskukseen. Sijaintitiedon lähetystaajuus on 5 s, 15 s, 25 s, 30 s, 60 s ja siitä eteenpäin 30 s välein koko puhelun keston ajan. Hätätekstiviestin AML paikantaa vain kerran.
- ◆ Kyseessä on yleiseurooppalainen palvelu, mutta se toimii Suomessa vain suomalaisista liittymistä soitetuna.
- ◆ AML ei tarvitse hätänumeroon soittajalta lainkaan erillisiä toimenpiteitä.

Käytössä lisäksi:

Matkapuhelimen hätäpaikannus GSM-liittymän kotiverkko-operaattorin paikannuspalvelimelta



Hätäkeskuslaitos välittää vaaratiedotteet

- ◆ Hätäkeskuslaitoksen lakisääteisenä tehtävänä on välittää viranomaisten antamat vaaratiedotteet Yleisradiolle. Vaaratiedote annetaan alueellisena vaaratiedotteena radiossa. Viranomaisen niin päättäessä voidaan vaaratiedote antaa myös koko maahan, jolloin se annetaan myös television välityksellä. Kaikki vaaratiedotteet ilmestyvät teksti tv:n sivuille 112.
- ◆ Hätäkeskuslaitos tukee virallista järjestelmää julkaisemalla vaaratiedotteet myös 112 Suomi - mobiilisovelluksessa, 112.fi-sivustolla sekä Hätäkeskuslaitoksen Facebook- ja Twitter-tilillä.
- ◆ Vaaratiedotteen sisällöstä päättää aina tiedotteen antava viranomainen.



Hätäilmoitus tekstiviestillä

- ◆ Hätäilmoituksen voi tehdä tekstiviestillä hätänumeroon 112.
- ◆ Hätätekstiviestien käyttö on suunnattu ensisijaisesti henkilöille, jotka eivät kuule tai pysty tuottamaan puhetta.
- ◆ Hätätekstiviestin voi lähettää vain sellaisesta puhelinnumerosta, mikä on rekisteröity etukäteen. Ennakkorekisteröinti tehdään Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämällä suomi.fi-sivustolla.



Autojen eCall-hätäviestipalvelu

- ◆ eCall-hätäviestipalvelun avulla onnettomuuteen joutuneen auton tyyppitiedot ja sijaintipaikka välittyvät tarkasti hätäkeskukseen ja apua pystytään lähettämään mahdollisimman pian. Samalla avautuu puheyhteys auton ja hätäkeskuksen välille.
- ◆ Onnettomuustilanteissa eCall lähettää hätäkeskukseen datapaketin, mikä sisältää tietoa muun muassa ajoneuvon kulkusuunnasta, sijainnista, ajoneuvotyypistä sekä myös siitä, onko hälytys tehty manuaalisesti vai automaattisesti.
- ◆ Monilla autovalmistajilla on omia hätäviestisovelluksia. Hätäkeskuslaitos suosittelee ajoneuvovalmistajille yleiseurooppalaista eCall-järjestelmää, sillä hätäkeskustietojärjestelmä on yhteen sovitettu vain eCallin kanssa.
- ◆ Maaliskuun 2018 jälkeen tyyppihyväksytyt henkilö- ja pakettiautomallit tulee olla varustettuja eCall-palvelulla.



Palo- ja rikosilmoitinlaitteet

- ◆ Hätäkeskuslaitoksen valvontaan on liitetty noin 19000 palo- tai rikosilmoitinlaitetta.
- ◆ Hätäkeskuslaitokseen yhdistetty automaattinen paloilmoitin on laitteisto, joka antaa automaattisesti ja välittömästi ilmoituksen alkavasta palosta sekä laitteiston toimintavalmiutta vaarantavista vioista sekä paikallisesti että hätäkeskukseen. Hätäkeskuslaitoksen valvontaan liitetään vain tarkastuslaitoksen hyväksymiä laitteita.
- ◆ Laki hätäkeskustoiminnasta säätelee, että Hätäkeskuslaitos saa ottaa vastaan yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) soveltamisalaan kuuluvia tehtäviä ”jos tärkeä yleinen etu sitä vaatii”. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Hätäkeskuslaitokseen saa liittää rikosilmoitinlaitteita perusteina erityinen suojelu, korotettu henkilöturvallisuus sekä taloudellisesti tai kulttuurihistoriallisesti arvokkaat kohteet.
- ◆ Muiden rikosilmoitinlaitteiden osalta palveluja tarjoavat yksityiset turvallisuusalan yritykset sekä operaattorit, jolloin hälytykset on mahdollista saada myös kiinteistön omistajien omiin puhelimiin.



Lisäksi

- ◆ Konsulipalvelut +358 9 1605 5555
 - Ulkoministeriön päivystystoiminta siirtyi Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen tehtäväksi 1.8.2018.
 - Hätäkeskuslaitos avustaa konsulipalveluita tilanteissa, joissa Suomen kansalainen tai Suomessa pysyvästi asuva ulkomaalainen joutuu ulkomailla ongelmatilanteeseen.
 - Palvelu hoidetaan neuvonnalla ja opastuksella.
 - Ulkomailla sattuneisiin erilaisiin ongelmatilanteisiin yhteydenottoja tulee vuosittain noin 7000-8000.
- ◆ Yhteistyö Onnettomuustutkintakeskuksen kanssa
 - 1.3.2021 lähtien johtokeskuksessa vastataan myös Onnettomuustutkintakeskuksen päivystysnumeroon tulleisiin puheluihin. Toiminnan tavoitteena on onnettomuusilmoitusten vastaanottaminen ja onnettomuustutkijoiden informointi nopeasti ja tehokkaasti.
- ◆ Päivystysapu 116 117
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon päivystykseen rakennetaan kansallista ohjaus- ja neuvontapalvelua.
 - Palvelun tavoitteena on parantaa asukkaiden saamaa palvelua, vähentää päivystyskäyntejä ja ensihoidon tehtäväämääriä.
 - Tavoitteena on myös ohjata hätänumeroon kuulumattomat puhelut oikeaan paikkaan.



Toiminnan tunnusluvut

Vastatut hätäpuhelut

2 764 290

Ilmoitinlaitehälytykset

18 890

ECALL- hälytykset

1 220

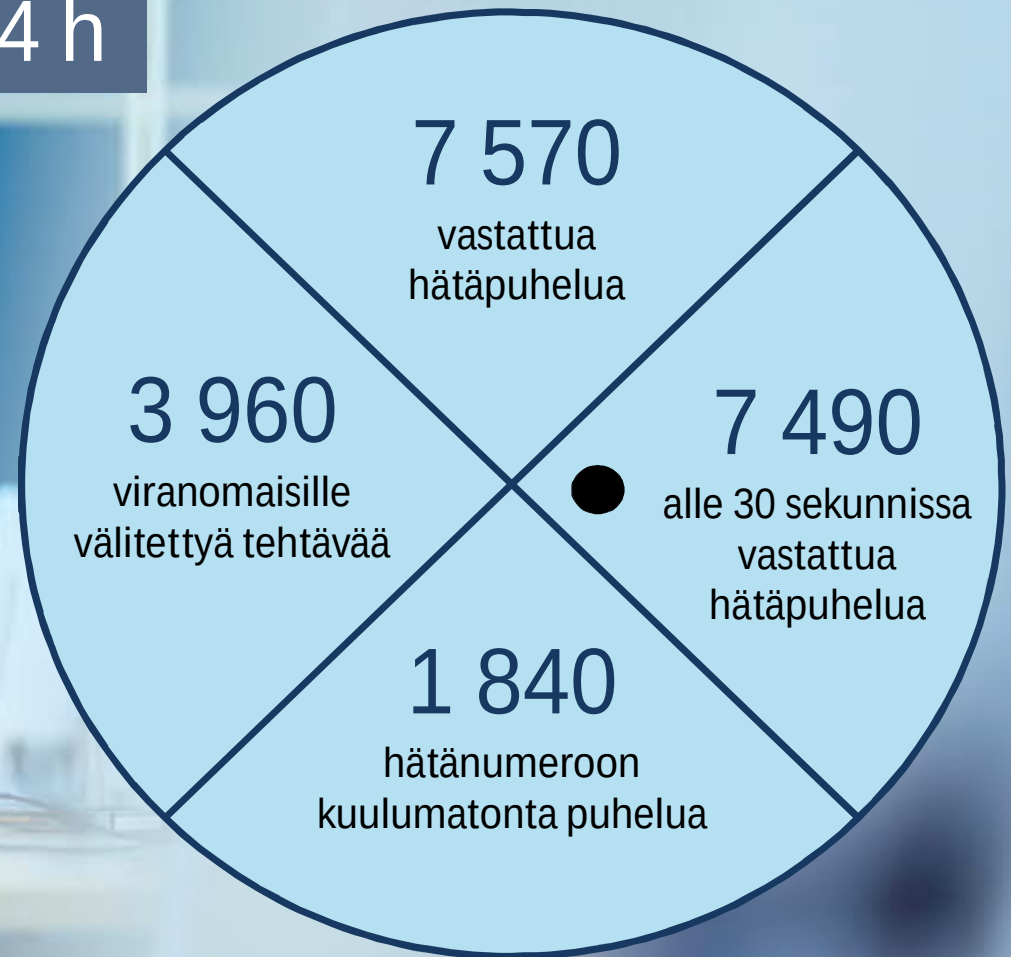
112 tekstiviestit

2 790

99 %

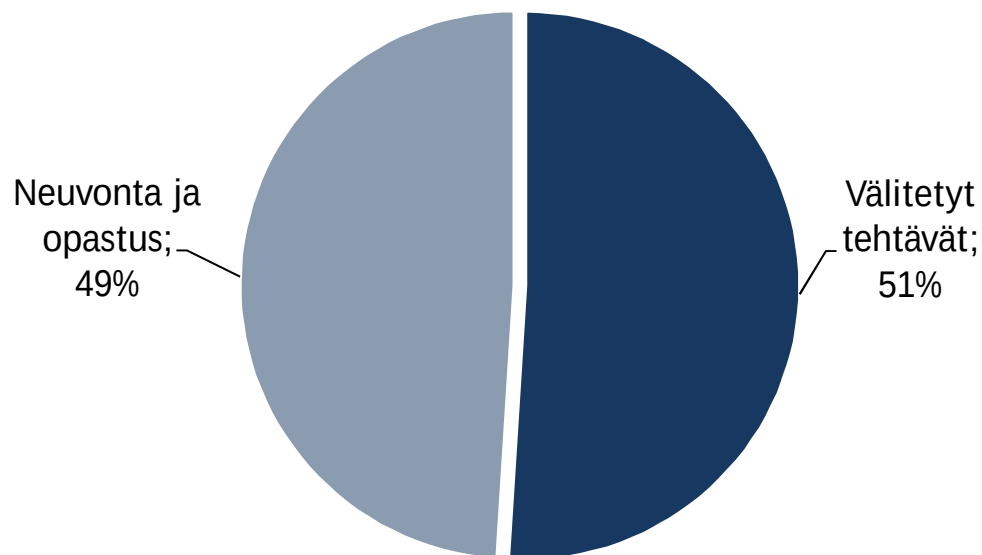
hätäpuheluista
vastattiin alle 30
sekunnissa.

Hätäkeskus 24 h

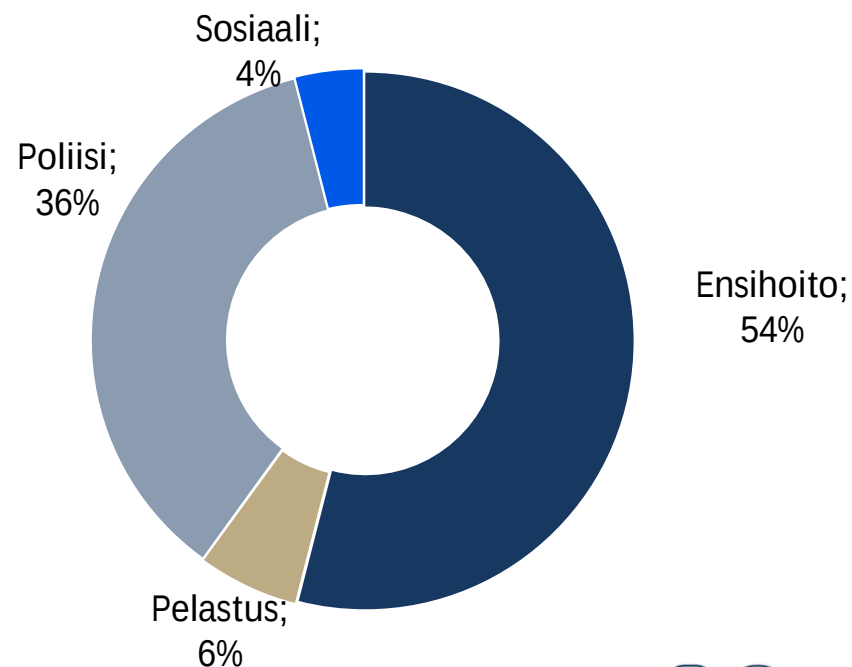


Viranomaisille välitetyt tehtävät

Lähes puolet hätäilmoituksista hoidetaan neuvonnalla ja opastuksella



Välitettyjen tehtävien jakautuminen eri viranomaisille



Hätäkeskustietojärjestelmään kirjatut tehtävät top 5

Hätäkeskuslaitoksen tilastot 2020

Ensihoito



1. Muu sairastuminen
2. Kaatuminen
3. Rintakipu
4. Hengitysvaikeus
5. Hoitolaitossiirto

Poliisi



1. Ilkivalta ja häiriökäyttäytyminen
2. Päihtynyt henkilö
3. Myymälävarkaus
4. Ajoneuvon pysäyttäminen/tarkistaminen
5. Rattijuopumus

Pelastus



1. Palohälytys
2. Tieliikenneonnettomuus, pieni
3. Vahingontorjunta, pieni
4. Rakennuspalo, pieni
5. Virka-apu toiselle viranomaiselle

Sosiaalipäivystys



1. Alaikäisen katoaminen / karkaaminen
2. Alaikäisen kiireellinen hoidon- ja huolenpitotarpeen arviointi
3. Välittömän huolenpidon tarve
4. Kotipalvelutehtävä
5. Alaikäisen päihteiden / huumeiden käyttö

Etsintätehtävät ja hätäkeskus

- Hätäilmoitus käsitellään poliisin tehtävänkäsittelyohjeen mukaisesti
 - selvitetään myös mm. terveydentilaan liittyvät tekijät
- 112-Suomi sovellus, AML- tai matkapuhelinpaikannusta hyödynnytetään hätäilmoituksen käsittelyssä
- Poliisijohtoinen tehtävä
 - virka-apu tarvittaessa muilta viranomaisilta esim. pelastustoimi, Rajavartiolaitos tai Vapepa
- Merialueen etsintätehtävät hätäkeskukset välittävät Rajavartiolaitoksen Meripelastuksen johtokeskukseen ja se vastaanottaa ilmoitukset, hälyttää yksiköt sekä huolehtii tehtävän johtamisesta

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain mukaan teleyritys on velvollinen luovuttamaan hätäkeskukselle, meripelastuskeskukselle, meripelastuslohkokeskukselle ja poliisille käsiteltäväksi:

1) sen liittymän tunnisteen sekä liittymän ja päätelaitteen sijaintitiedot, josta hätäilmoitus on tehty, ja tiedot liittymän tilaajasta, käyttäjästä ja asennusosoitteesta; sekä

2) hätäilmoituksen kohteena olevan henkilön käyttämän päätelaitteen ja liittymän sijainnin ilmaisevat yhteystiedot ja sijaintitiedot, jos henkilö on hätäilmoituksen vastaanottaneen viranomaisen perustellun käsityksen mukaan ilmeisessä hädässä tai välittömässä vaarassa.

Mihinkään muuhun ei hätäpaikannusta voida käyttää.

Viranomaisten pyytämä paikannus:

Vain poliisitoimella ja meripelastusviranomaisella on oikeus saada hätäpaikannus hätäkeskuksesta. Kaikkien muiden viranomaisten osalta hätäkeskus harkitsee tapauskohtaisesti, täytyvätkö hätäpaikannuksen edellytykset.

Lisätietoja: 112.fi



www.112.fi