



## **”Poliisi ei näillä tiedoilla tule paikalle.”**

891 - Puhelimella hoidetut tehtävät Itä-Suomen alueella kenttäpoliisin näkökulmasta

Alexi Karppi

11/2019

## Tiivistelmä

Tekijä Aleksi Karppi	Tutkinto Poliisi (AMK)
Julkaisun nimi ”Poliisi ei näillä tiedoilla tule paikalle.”	Julkisuusaste Julkinen
Ohjaaja Jyrki Lounaskorpi	Opinnäytetyön muoto Tutkimuksellinen opinnäytetyö
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä selvitettiin syitä puhelimella hoidettaviin poliisin tehtäviin Itä-Suomen poliisilaitoksella. Itä-Suomen poliisilaitoksella hoidetaan puhelimella noin yksi seitsemästä tehtävästä ja tämä on merkittävä määrä. Tärkeää olikin selvittää ja tarkastella syitä sille, että miksi ja millä perusteilla poliisin tehtäviä voidaan hoitaa puhelimella? Mitä hyötyjä ja haittoja tällaisella toimintamallilla on? Voidaanko tätä toimintamallia mahdollisesti hyödyntää myöskin enemmän tai tehokkaammin?</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Tutkimus varten haastateltiin neljää Itä-Suomen poliisilaitoksen palveluksessa olevaa kenttäjohtajaa. Tämän lisäksi aineistoa kerättiin PolStat:sta tilastojen muodossa.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että tehtäviä hoidetaan puhelimen välityksellä Itä-Suomen poliisilaitoksella resurssien priorisoinnin ja etäisyyksien vuoksi. Puhelinta käytetään hyödyksi sellaisten tehtävien suorittamiseen, joissa poliisipartion läsnäololla ei saada lisäarvoa tehtävän suorittamiseen. Tätä lisäarvoa voi olla muun muassa toiminnan pysäyttäminen, henkilön kiinnittäminen, poliisin suorittamaa teknistä tutkintaa tai jonkin tutkinnallisesti tärkeän seikan toteaminen ja dokumentointi. Perusteet toiminnalle saadaan pääasiallisesti poliisilain suomista toimivaltuuksista. Puhelimen käyttäminen tehtävän hoitamiseen on aina harkittu päätös ja päätös tehdään virkavastuulla.</p> <p>Kyseinen toimintamalli mahdollistaa resurssien tehokkaan ja järkevän käyttämisen. Kokonaisuutena toimintamalli nähtiin positiivisena, mutta sen lisäksi haittojakin tuotiin esille. Luottamus poliisiin voi laskea, poliisin näkyvyys kärsii sekä toimintamallia voidaan käyttää hyväkseen. Tästä huolimatta puhelimen käyttäminen tehtävien hoitamiseen on poliisin työkalupakkiin kuuluva menetelmä ja sitä tulisiki hyödyntää harkinnan mukaan. Tutkimuksessa heräsi myöskin kysymys, että onko tätä toimintamallia mahdollistaa hyödyntää myöskin tehokkaammin ja enemmän?</p>	
Sivumäärä 44 + 4 liitesivua	Tarkastuskuukausi ja -vuosi 11/2019

**Avainsanat**

891, Muu toimenpide: hoidettu käymättä paikalla, Hoidettu käymättä paikalla, Puhelin, Kenttätyö, Resurssi, Valvonta- ja hälytystoiminta, Kvalitatiivinen tutkimus

## SISÄLLYS

<b>LYHENTEET .....</b>	<b>3</b>
<b>1. JOHDANTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ITÄ-SUOMEN POLIISILAITOKSESTA YLEISESTI.....</b>	<b>7</b>
<b>3. TUTKIMUSASETELMA .....</b>	<b>8</b>
3.1 Tutkimusongelma .....	8
3.2 Tutkimuskysymys.....	9
3.3 Tutkimusote .....	9
3.4 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät .....	10
3.5 Luotettavuusvarauma.....	12
<b>4. TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....</b>	<b>14</b>
3.1 Lakiperusta.....	14
3.1.1 Poliisilaki .....	16
3.1.2 Esitutkintalaki .....	17
3.1.4 Yhteenveto.....	18
3.2 Ohjeet ja määräykset .....	18
4.2 Muita tutkimuksia.....	19
4.2.1 Fagerlund .....	19
4.2.2 Koponen & Kärkkäinen.....	19
4.2.3 Korpisammal.....	19
4.3.1 PolStat-tilastot.....	19
4.3.2 Ulkomaat .....	23
4.3.3 Rikos1 ja tutkinnanpartio .....	25
<b>5. TEEMAHAASTATTELUT .....</b>	<b>26</b>
5.1 Toteutus .....	26
5.2 Aineiston käsittely .....	27
<b>6. TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>27</b>

6.1 Miksi Itä-Suomessa hoidetaan merkittävä määrä tehtävistä puhelimessa? .....	27
6.1.1 Käytännössä .....	28
6.1.2 Sektorirajat ylittävää yhteistyötä.....	29
6.1.3 Hätäkeskus.....	30
6.2 Millä perusteella poliisin tehtäviä hoidetaan puhelimessa?.....	31
6.2.1 Lakiperusta .....	31
6.2.2 Ohjeet ja määräykset .....	32
6.3 Poliisin tehtävien hoitaminen puhelimessa Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella.....	32
6.3.1 Haasteet .....	32
6.3.2 Mahdollisuudet .....	34
6.3.4 Yhteenveto.....	35
6.4 Esimerkkejä tehtävistä, joita voidaan hoitaa puhelimessa. <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
<b>7. POHDINTA .....</b>	<b>35</b>
7.1 Yleisesti tutkimuksen onnistumisesta.....	35
7.2. Tutkimuksen onnistuminen luotettavuuden osalta .....	36
7.3 Poliisiin toimintamahdollisuudet ja toimintamallit puhelimen käytön osalta.....	38
7.4 Jatkotutkimus .....	40
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>41</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>44</b>

## **LYHENTEET**

PolStat = Poliisin tilastopalvelu

PATJA = Poliisiasian tietojärjestelmä

PolL = Poliisilaki

ETL = Esitutkintalaki

HE = Hallituksen esitys

POKA = Pohjois-Karjalan kenttäjohtoalue

POSA = Pohjois-Savon kenttäjohtoalue

ESA = Etelä-Savon kenttäjohtoalue

ELS = Vanha hätäkeskusjärjestelmä

ERICA = Uusi hätäkeskusjärjestelmä

## 1. JOHDANTO

”Poliisi ei näillä tiedoilla tule paikalle.” Tätä lausahdusta on joutunut ja/tai päässyt käyttämään puhelimen välityksellä, ollessani valvonta- ja hälytystoiminnan kenttäpartiossa Itä-Suomen alueella. Teknologian kehitys on tuonut paljon hyvää yhteiskuntaan, ja myöskin poliisin hallintoon. Matkapuhelimet ja etenkin älypuhelimet ovat nykyisin tärkeä osa poliisin välineistöä. Ihmisten tavoitettavuus puhelimen välityksellä on yleisesti helppoa ja vaivatonta. Puhelimella kenttäpartio voi saada välittömästi yhteyden tehtäväkohteeseen ja tämän kautta partio saa ajantasaista tietoa tapahtumista. Tämän tiedon perusteella partio voi tehdä päätöksiä toimenpiteistä tehtävän suhteen. Tämä päätös voi olla tietyissä tapauksissa se, että partio ei mene paikalle kohteeseen.

Itä-Suomen poliisilaitoksen päällikkö Taisto Huokon mukaan, Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella poliisin hälytyspartiot hoitavat noin 15 prosenttia tehtävistä puhelimella. Huokon mukaan tämän tyyppinen toiminta johtuu pääasiassa resurssien määrästä. Tästä on myöskin seurauksena se, että poliisi ei näy taajamien ulkopuolella entiseen malliin. Huokko korostaa kuitenkin, että poliisin käynti ei ole tarpeellinen jokaisen tehtävän kohdalla. Hän myöskin lisää, että poliisin tulee turvata kaikkia tasapuolisesti kaikissa tilanteissa. Tämä tasapuolisuus ei Huokon mukaan toteudu tällä hetkellä harvaanasutuilla alueilla. (Itä-Suomessa viime vuonna yli 40 000 rikoslakirikosta, luettu 23.5.2019)

Vuonna 2018 Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella oli noin 71 000 hätäkeskuksen antamaa poliisin hälytystehtävää, ja näistä noin 9 300 tehtävää hoidetaan käymättä paikalla. (PolStat, 2019) Tämä merkitsee sitä, että noin 13 prosentissa poliisin tehtävistä, Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella, poliisin partio ei käynyt fyysisesti paikalla. Täten joka päivä keskiarvoisesti hoidetaan noin 25 tehtävää käymättä paikalla.

Koen, että aihe on tällä hetkellä ajankohtainen. Mediassa, sekä poliisin virallisissa kannanotoissa, on puitu paljon poliisien resurssien riittävyyttä. Poliisiylijohtaja Seppo Kolehmainenkin on julkisesti esittänyt kannakseen, että poliisien resurssien osalta mennään tässä vaiheessa ääri rajoilla, ja palvelun laadusta ja määrästä joudutaan tinkimään. (Poliisihallitus 2018.) Suomen poliisijärjestöjen liiton puheenjohtaja Jonne Rinne on myöskin lausunut 5.4.2019 järjestetyssä turvallisuus kuuluu kaikille -vaalipaneelissa, että noin 10 prosenttia kaikista poliisiin tehtävistä jää ajamatta akuutin resurssipulan vuoksi. Rinteen mukaan tämä

määrä on omiaan heikentämään luottamusta poliisiin toimintaa. Rinne korosti myöskin puheessaan, että Suomessa on vähiten poliiseja asukasta kohden Euroopassa. Suomessa myöskin nykytrendin mukaan tämä määrä tulevaan vain laskemaan. (Rinne 2019)

Resurssikysymykset ja mielipiteet niiden puutteellisuudesta ovat velloneet jo monien vuosien ajan, mutta tällä hetkellä sisäisen turvallisuuden kannalta on etenkin kiinnitetty huomiota viranomaisten määrän ja toimintamahdollisuuksiin. Vuoden 2019 eduskuntavaalienkin alla suurimpien eduskuntapuolueiden puheenjohtajat ovat esittäneet, että poliisien määrä tulisi lisätä Suomessa. (Kolehmainen 2019) Tätä linjaa jatkettiin myöskin vuonna 2019 valitun eduskunnan hallituksen käymässä hallitusneuvottelussa. Hallitusneuvottelujen pohjalta laaditussa hallitusohjelmassa lausutaan, että poliisien määrä nostetaan 7 500 vuoteen 2022 mennessä. Nämä lisäresurssit kohdennettaisiin pääasiallisesti poliisin operatiiviseen toimintaan. Hallitusohjelmassa mainitaan myöskin, että hallituksen toimilla lisättäisiin viranomaisten läsnäoloa ja näkyvyyttä heikon palvelutason alueilla. Poliisille oltaisiin myöskin määrittelemässä enimmäisvasteaikoja. (Neuvottelutulos hallitusohjelmasta 3.6.2019: Osallistuva ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Luettu 3.6.2019. 76-77)

Vertailtaessa Suomessa työskentelevien poliisien määrä Euroopan tasolla, niin on se vähiten kaikista EU-maista. Poliiseja oli Suomessa vuonna 2018 noin 7 300. Kyseinen luku on vähentynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana noin 500 poliisilla. (Polstat 2019) Vuonna 2017 oli tehty vertailu Euroopan tasolla poliisien määrästä suhteutettuna kansalaisten määrään. Tässä vertailussa Suomi oli pohjimmaisena. Suomessa oli vertailun mukaan 137 poliisia 100 000 kansalaista kohden. Euroopassa keskiarvollisesti on 318 poliisia 100 000 kansalaista kohden. Ruotsissa oli 203 poliisia 100 000 kansalaista kohden. Tietyiltä osiltaan kyseinen vertailu varmasti heijastelee Suomen turvallisuustilannetta, mutta millä tähtäimellä tällainen toiminnan tehostaminen on kestävä. (Eurostat 2017) Iltalehti toteutti Suomen poliisijärjestöjen liiton kanssa kyselyn vuonna 2018, johon vastasi noin 2600 poliisia. Tämän kyselyn tuloksista selvisi, että tälläkin hetkellä monet, etenkin rikostorjunnan saralla työskentelevät poliisit, kokevat työssään työuupumasta ja riittämättömyyden tunnetta, juuri resurssien riittämättömyyden vuoksi. (Sami Koski 2019)

Koen, että resurssien määrä ja kohdentaminen on osasyynä siihen, että poliisi ei käy jokaisella tehtävä paikalla. Kiireellisemät tehtävät hoidetaan, mutta muuten resurssi ei taivu Itä-



Suomen alueella jokaiselle tehtävälle. Ei poliisin tarvitsekaan kuitenkaan käydä jokaisella tehtävällä, jos tehtävän luonne sen sallii. Resurssien kohdentaminen onkin tärkeää nykyisin, jotta taataan, että kenenkään henki ja terveys ei vaarannu.

Miksi aiheeni on tärkeä? Koen, että kansalaisten luottamus viranomaisiin, etenkin poliisin perustuu päivittäiseen vuorovaikutukseen, jota tehdään kansalaisten kanssa. Vuonna 2018 kansalaisista 86-prosenttia luottaa poliisiin. (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2019.) Koen, että moni asiakas, joka on poliisin tarpeessa, odottaa poliisilta henkilökohtaista apua tai neuvoa. Tämä asiakaskohtaaminen voi olla negatiivisempi, jos asiaa on käsitelty vain puhelimessa, eikä poliisi ole kasvotusten asiakkaan kanssa. Koen myöskin, että harvaan asutuilla alueilla kynnys soittaa esimerkiksi poliisille on kasvanut, koska poliisia ei välttämättä näy, eikä kuulu harvaanasutuilla alueilla. Myöskin avun saaminen syrjäseuduilla voi kestää kauan, jopa useita tunteja. (Valtioneuvosta 2016, 21)

Omien kokemuksieni perusteella poliisin ei tarvitse kuitenkaan jokaiselle annetulle tehtävälle lähteä, vaan esimerkiksi soitto kohteeseen ja neuvonta voi olla tehtävän suorittamisen ja yleisten resurssien kannalta järkevämpää. Koenkin, että on fyysisesti mahdotonta, että poliisipartio saapuisi Suomen valtiossa jokaiselle tehtävälle, enkä myöskään näe sitä tarpeelliseksikaan. Poliisille onkin suotu tämä harkinnan mahdollisuus lainkin puitteissa, esimerkiksi poliisilain 1:6 § (22.7.2011/872) perusteella tehtävien asettaminen tärkeysjärjestykseen. Poliisilla onkin hallinnossa toteutettu erinäisiä ratkaisuja tätä varten, esim. sähköinen rikosilmoitus ja neuvontapuhelin. Tästä huolimatta poliisin palvelujen saatavuutta tulisi kuitenkin tarkastella.

Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään poliisin näkökulmasta tehtävien hoitamista puhelimessa. Opinnäytetyössäni haen ja kokoan analysoitua tietoa aiheesta, jota voitaisiin tulevaisuudessa mahdollisesti hyödyntää resurssien ohjaamisessa.

Aihetta ei ole käsitelty poliisin näkökulmasta merkittävässä määrin. Vuodelta 2016 löytyy Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 123, jossa Monica Fagerlund on tutkinut lähisuhdeväkivaltaa poliisin perheväkivaltaotehtävillä. Tutkimuksessa selvisi, että tehtävien hoitamiseen käymättä paikalla vaikuttivat muun muassa tehtäväosoitteen toistuvuus, tilanteen rauhoittuminen sekä etäisyys kohteeseen. (Fagerlund 2016, 43-45.)

Vuonna 2019 on tehty Minna Kopenen ja Neea Kärkkäisen toimesta opinnäytetyö, jossa käsiteltiin poliisin saatavuutta Jokelassa. Tutkimuksessa poliisin edustajan mukaan, jos tehtävä hoidetaan puhelimesta, on se harkittu ja todettu sopivaksi tällaiseen menettelyyn. (Koponen & Kärkkäinen 2019, 27)

Petri Korpisammal käsittelee poliisin resursseja opinnäytetyössään vuonna 2013. Korpisammalen opinnäytetyössä tehdyissä haastatteluissa oli noussut esille resurssien väheneminen, jonka seurauksena toimintaa on vaikea kohdistaa taajamien ulkopuolelle. (Korpisammal 2013, 33, 50)

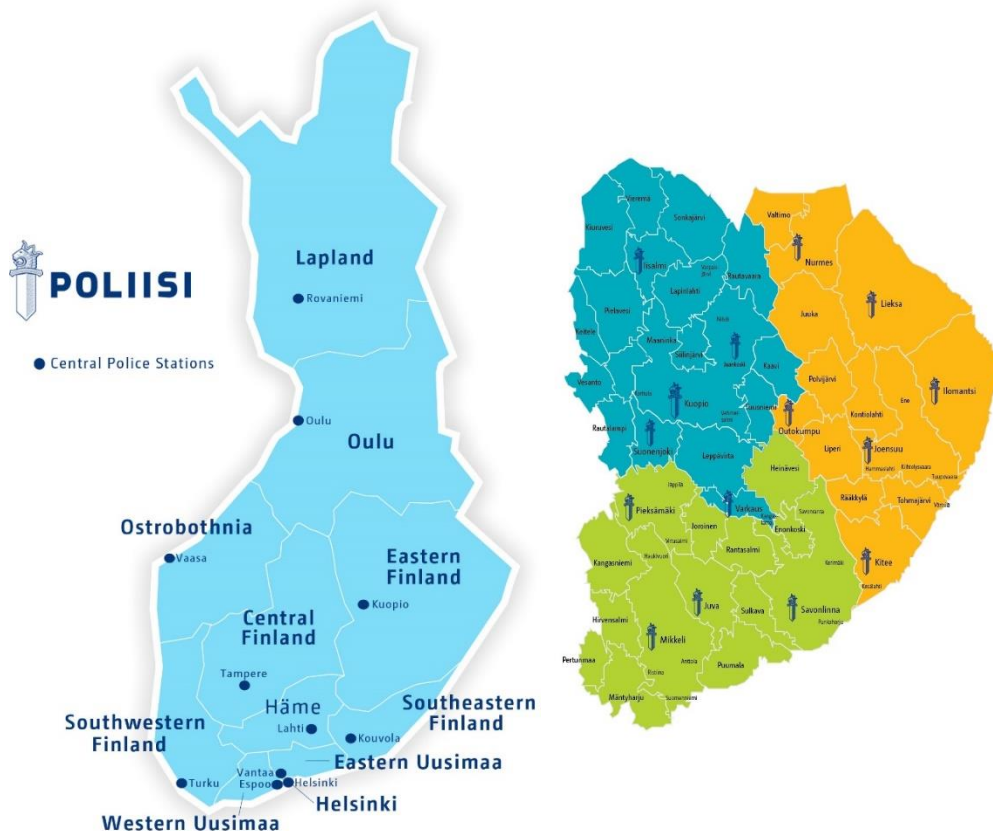
## **2. ITÄ-SUOMEN POLIISILAITOKSESTA YLEISESTI**

Itä-Suomen poliisilaitos kattaa Etelä-Savon, Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueet (Kuva 1 ja 2). Itä-Suomen poliisilaitoksen pääpoliisiasema sijaitsee Kuopiossa. Tämän lisäksi Itä-Suomen poliisilaitoksessa on 14 muuta poliisiasemaa, jotka ovat hajautettuna ympäri Itä-Suomen aluetta (Kuva 2). Poliisiasemat ovat pääasiallisesti sijoitettuna Itä-Suomen alueella oleviin asutuskeskuksiin, esimerkiksi Mikkeliin, Joensuuhun, Savonlinnaan ja niin edelleen.

Itä-Suomen alueella asui vuonna 2017 noin 560 000 asukasta. (Aluehallintovirasto 2017)

Itä-Suomen poliisilaitoksella on kolme kenttäjohtoaluetta, jotka sijoittuvat vanhan maakuntajaon mukaisesti Etelä-Savon (ESA), Pohjois-Savon (POSA) ja Pohjois-Karjalan alueille (POKA) (Kuva 2). Itä-Suomen poliisilaitosta palveleva hätäkeskus toimii Kuopiossa, jonne on myöskin sijoitettu operatiivista toimintaa tukeva Itä-Suomen poliisilaitoksen tilannekeskus. Itä-Suomen poliisilaitoksella työskenteli vuonna 2018 keskimääräisesti 858 henkilöä, joista poliiseja oli 643. Tämä tarkoittaa sitä, että Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella tuhatta asukasta kohden on noin yksi poliisi. (Itä-Suomen poliisin tilastoja, luettu 23.5.2019)

Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella oli vuonna 2018 113 912 hälytystehtävää, joista 70 966 oli hätäkeskuksen antamia tehtäviä (PolStat, 2019). Hälytystehtävistä 8 991 oli A-kiireellisyysluokan tehtäviä. Vasteaika A-kiireellisyysluokan tehtävissä oli 12,3 minuuttia. Poliisille ilmoitettiin Itä-Suomen poliisilaitoksella vuonna 2018 kaiken kaikkiaan 80 732, joista oli rikoslakirikoksia (pl. liikenne rikokset) 40 460. (Itä-Suomen poliisin tilastoja, luettu 23.5.2019)



Kuva 1: Suomen poliisilaitokset kartalla. Eastern Finland = Itä-Suomen poliisilaitos (Kuva: Sinetti)

Kuva 2: Itä-Suomen poliisilaitoksen asemat ja kenttäjohtoalueet. Turkoosi=POSA, oranssi=POKA ja vihreä=ESA. (Kuva: Poliisi.fi)

### 3. TUTKIMUSASETELMA

#### 3.1 Tutkimusongelma

Tieteellistä työtä tehtäessä pitää olla ongelma, jota tutkitaan. Ilman tätä ongelmaa, ei myöskään tehdä tieteellistä tutkimusta. Tätä ongelmaa kutsutaan tutkimusongelmaksi, jonka perusteella koko tutkimus tehdään. Tämä tutkimusongelma johdetaan ja rajataan tutkimuksen aiheesta. (Kananen 2017, 57-59)

Opinnäytetyötäni varten on valinnut aiheeksi poliisin kenttätoiminnan. Tästä aiheesta olen rajannut opinnäytetyöhöni tutkimusongelmaksi kenttäpoliisin tehtävien hoitamisen puhelimessa Itä-Suomen alueella.

### 3.2 Tutkimuskysymys

Tutkimusongelman kautta voidaan tehdä tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymyksillä voidaan määritellä se, mitä vastauksia aineiston avulla etsitään. Tutkimuskysymyksiin vastamalla, ratkaistaan myöskin tutkimusongelma. (Kananen 2017, 60-61)

Tutkimuskysymyksiksi olen valinnut opinnäytetyötäni varten seuraavat kaksi kysymystä:

1. Miksi Itä-Suomessa hoidetaan merkittävä määrä tehtävistä puhelimessa?
2. Millä perusteella poliisin tehtäviä hoidetaan puhelimessa?

Työn tavoitteena onkin juuri selvittää niitä seikkoja ja vaikuttavia tekijöitä, joilla voidaan tarvittaessa selittää se, miksi puhelimella tehtävän hoitaminen korostuu tietyillä poliisilaitoksilla. Tässä tapauksessa Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella.

Omien kokemusten ja päätelmien perusteella Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella toimintamalliin hoitaa poliisin tehtäviä puhelimessa vaikuttaa käytettävissä oleva resurssi, etäisyydet ja tehtävien laatu. Näihin pyrin kuitenkin saamaan vastauksia haastattelujen myötä.

### 3.3 Tutkimusote

Opinnäytetyö prosessille yksi kriittisimmistä asioista on tutkimusotteen valinta. Tutkimusotteella tarkoitetaan kokonaisuutta, jolla tuotetaan ongelmalle ratkaisu. Tässä tapauksessa ongelmana on ilmiön tulkitseminen eli tutkimusongelman ja -kysymysten ratkaiseminen. Näinä otteina voidaan käyttää kvalitatiivista eli laadullista, kvantitatiivista eli määrällistä tai toiminnallista/kehittävää menetelmää. (Kananen 2015, 63-64.)

Yleisesti tutkijat ovat tehneet vastakkainasettelua kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusotteen välillä, mutta nykysuuntauksena on enemmänkin, että näiden tutkimusten ero on erittäin häilyvä, tämä erottelu tuo enemmän haittaa, kuin hyötyä. Molemmat ovat toisiaan täydentäviä metodeja, joista tutkija voi valita mieltymystensä mukaan tutkimukselleen parhaimman otteen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 135-137)

Aihetta lähestyn tutkimuksellisenä opinnäytetyönä ja tähän tarkoitukseen olen valinnut laadullisen tutkimuksen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmiötä. Laadullinen tutkimus pyrkiikin kuvailemaan todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 161). Laadullinen tutkimus eroaakin täten kvantitatiivisesta eli määrällisestä tutkimuksesta

siten, että se ei pyri yleistämään tuloksia. Laadullisessa tutkimuksessa kerätään tutkimusprosessin aikana aineistoa, jota analysoidaan koko prosessin ajan. Tämän analyysin perusteella saadaan tietoa ilmiöstä kokonaisvaltaisesti. Tällä tiedolla tutkija voi tehdä johtopäätöksiä ilmiöstä. Tätä tietoa ei voida kuitenkaan yleistää, koska laadullisessa tutkimuksessa havainnoidaan yksittäisiä tapauksia, eikä tapauksien joukkoa, niin kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Kananen 2017, 35-36.)

Kvalitatiivinen tutkimusote käykin täten hyvin aiheeseeni, joka käsittelee puhelimen käyttämistä poliisintehtävien hoitamiseen. Tutkimuksessani pyrin ymmärtämään aiheeni ilmiötä mahdollisimman laajasti ja saaman siitä myöskin tietoa. Kvalitatiivinen tutkimusote sopii myöskin aiheeseeni, koska pyritään selvittämään ilmiötä sen lähtöpisteessä eli suorittavalla portaalla. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään kuvamaan oikeaa elämää ja pelkkä tietojohdoinen tilastojen katselu, ei koskaan tuo todellista tilannetta esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 164)

### **3.4 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät**

Kerätty aineisto toimii tutkimuksen tietona. Tämän tiedon avulla pystytään ratkaisemaan tutkimukselle asetettuja tutkimusongelmia ja -kysymyksiä. (Kananen 2017, 67)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että aineistoa pyritään keräämään oikeasta elämästä havaintojen ja keskustelujen perusteella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetäänkin täten itse ihmistä tutkimuksen instrumenttina. Tämä saatu aineisto kuvaakin tutkittavan näkökulmaa aiheesta, josta voidaan analysoida kvalitatiivisin menetelmin tuloksia eli johtopäätöksiä ilmiön laadusta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 164)

Tulen toteuttamaan opinnäytetyötäni useamman haastattelun, jotka toteutetaan puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Puolistrukturoidun teemahaastattelun on kehittänyt 1970-luvulla Suomessa emerita professorit Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme. 1950-luvulla kehitetty englanninkielinen versio focused interview on lähin samantyyppinen menetelmä, ja se pohjautuu tähän hyvin vahvasti. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 9)

Teemahaastattelu sijoitetaan yleisesti syvähaastattelun eli avoimen haastattelun ja lomakehaastattelun väliin. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa haastattelu pohjautuu erinäisiin

teemoihin, joidenka pohjalta haastattelu etenee. Haastattelujen teemat ovat kaikille haastateltaville samat, jotenka jokainen haastateltava tuo eri haastattelujen kautta tutkimukseen oman näkökulmansa ilmiöstä (Hirsjärvi & Hurme 2017, 47-48). Teemat ovat tiedossa jo ennen haastattelua, mutta kysymykset eivät ole tarkkoja tai tietyssä järjestyksessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 208)

Haastattelut nauhoitetaan, jonka jälkeen ne litteroidaan analyysia varten. Haastattelujen nauhoittaminen on tärkeää, koska jos haastattelija tekee muistiinpanoja haastattelun aikana, häiritsee se todennäköisesti haastattelu tilannetta. Tehdyt muistiinpanot ovat myöskin todennäköisesti vain haastattelijan näkökulmasta tärkeitä asioita, ja täten näistä muistiinpanoista ei välittyisi selkeästi haastateltavan ääni. Nauhoitettuna on myöskin helpompi analysoida haastattelua, koska haastattelua voi perata useamman kerran läpi. Nämä nauhoitukset luovat myöskin aineistoa, jota voidaan tarkastella jälkikäteen muiden toimesta. Tämä edistää tutkimuksen validiteettia, sekä mahdollistaa uusien tutkimusten tekemisen saman aineiston pohjalta. (Kananen 2015, 156)

Litterointi eli tekstiksi muuttaminen tehdään, jotta aineisto voidaan analysoida kvalitatiivisilla menetelmillä. Toteutan tutkimuksessa litteroinnin käyttämällä peruslitterointia. Peruslitteroinnilla tarkoitetaan sitä, että nauhoitus litteroidaan sanatarkasti siten, että täytesanoja sekä harkitusti osa puheesta voidaan jättää litteroimatta. Tätä menetelmää voidaan käyttää, kun tarkoituksen on vain analysoida itse asiasisältöä. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely)

Haastattelut tulen toteuttamaan yksilöhaastatteluina ja tätä varten olen valinnut poliisin hallinnosta poliisihenkilöitä. Näistä poliisihenkilöistä on rajattu vielä tarkemmin ne, jotka työskentelevät tai ovat työskennelleet operatiivisen kenttätoiminnan puolella. Tutkimusyksiköksi poliisihenkilöt rajautuivat sen perusteella, että tutkin aihetta poliisin henkilöstön näkökulmasta, ja pyrinkin selvittämään, että millä perusteilla tehtäviä hoidetaan puhelimitse kenttätyössä. Aihettani varten olisi myöskin ollut mahdollista valita henkilöitä, jotka ovat asioineet poliisin kenttäpartion kanssa puhelimesta, mutta rajasin aiheeni koskemaan vain poliisiin näkökulmaa ilmiöstä.

Opinnäytetyötäni varten tulen myöskin tekemään kirjallisuuskatsausta sekä erinäisten lähteiden tulkintaan ja analysointia. Näitä lähteitä on muun muassa poliisin viralliset tiedotteet,

opinnäytetyöt ja niin edelleen. Tämän aineiston perusteella vain analyysin kautta saada itselleni arvokasta tietoa, sekä myöskin tehdä johtopäätöksiä aiheeni tiimoilta.

Tulen myöskin tarkastelemaan erinäisiä tilastoja ja järjestelmiä, joita on poliisin käytettävissä. Näistä järjestelmistä olen valinnut PolStat-järjestelmän. Näiden tilastojen avulla voin valottaa ilmiöni nykytilaa Suomessa. PolStat-järjestelmässä tilastoidaan poliisin hallinnon avainlukuja. Näistä tulen tarkastelemaan esimerkiksi poliisille hätäkeskuksen antamia tehtäviä, sekä toimenpidekoodia 891 – Muu toimenpide: hoidettu käymättä paikalla. Toimenpidekoodi 891 tarkoittaa yleisesti sitä, että tehtävä on hoidettu poliisin partion toimesta puhe-  
limitse.

Saadun aineisto pohjalta haetaan ratkaisu tutkimuskysymyksiin, jonka kautta saadaan ratkaisuja lopulta tutkimusongelmaan. Aineiston analysointi tapahtuu laadullisesti seuraavanlaisen prosessin kautta. Jos aineisot on suppea ja sitä voidaan käsitellä vain lukemalla, niin pohdinta aineiston pohjalta on riittävä. Kuitenkin jos kyseessä on laaja aineisto, niin tämä tulee tiivistämällä muuntaa hallittavampaan kokoon. Tiivistämisellä tarkoitetaan tässä tapauksessa erinäisten asiasisältöjen eli segmenttien etsimistä tekstistä. Nämä segmentit voidaan tämän jälkeen luokitella, joidenka pohjalta voidaan tehdä erinäistä tulkintaa. Tulkintaa voidaan tehdä teoriapohjaisena, aineistolähteenä sekä näiden yhdistelmänä (Kananen 2015, 162-165, 171-177)

Keräämäni aineiston tulen analysoimaan pääasiallisesti pohtimalla. Koen, että aiheestani saatavilla oleva aineiston on suppea ja asiasisältöjen hahmottaminen onnistuu lukemalla. Kuitenkin haastattelujen kohdalla tulen käyttämään tarkempaa analyysimenetelmää. Tässä tapauksessa sisällönanalyysina. Haastattelun pohjalta syntyneet litteroinnit tulen tiivistämään ja luokittelemaan eli teemoittelemaan, ja näiden pohjalta tulen tekemään tulkintaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104-105)

### **3.5 Luotettavuusvarauma**

Tutkimuksen laatua ja luotettavuutta mitataan reliabiliteetti ja validiteetti (Kananen 2017, 174). Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksella saadut tulokset ovat toistettavissa. Validiteetti taas sen sitä, että tutkimuksessa tutkitaan juuri sitä, mitä on tarkoituskin tutkia. Hirsijärvi ym. kertovat 2014 painetussa Tutki ja kirjoita -teoksessa, että termit reliabiliteetti ja validiteetti ovat syntyneet kvantitatiivisen tutkimuksen yhteydessä, ja täten niiden käytöstä

on oltu montaa mieltä kvalitatiivisen tutkimuksen yhteydessä. He kuitenkin painottavat, että kaikkien tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä tulee aina jotenkin arvioida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 231-233)

Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksessa, tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia tarkastellaan eri menetelmillä. Kananen listaa 2017 vuonna julkaistussa Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä -kirjassa kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit seuraavanlaisesti:

1. Informantin vahvuus (tutkitun kannalta). Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa saatu aineisto ja sen pohjalta tehdyt tulkinnat annetaan henkilölle, joka on haastateltu tutkimusta varten teemahaastattelussa. Haastateltava arvio tutkijan tekemän tulkinnan ja tutkimustuloksen siten, että se vastaa haastateltavan sanomaa. (Kananen 2017, 177)
2. Vahvistettavuus eli vertaillaan saatuja tutkimuksen tuloksia muiden antamiin tuloksiin ja päätelmiin. Jos ulkopuoliset lähteet tukevat tutkimuksen tulosta, niin tällä saadaan luotettavuutta tutkimuksen tulokselle. (Kananen 2017, 177-178)
3. Arvioitavuus/dokumentointi (intersubjektiivisuus). Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusprosessia dokumentoitu tarpeeksi laajasti. Kananen (2017) mainitseekin, että kaiken luotettavuustarkastelun edellytys on työn riittävä dokumentointi. Tutkimuksen aikana pitää siis mahdollisimman laajasti perustella asioita, jotta voidaan jälkikäteen arvioida, että oliko perustelut opinnäytetyön suhteen tehty oikein. Kananen (2017) mukaan myöskin alkuperäinen tutkimusaineisto tulisi säilyttää, jotta tulosten luotettavuus ja aineiston aitous voidaan todentaa. (Kananen 2017, 178)
4. Tulkinnan ristiriidattomuus eli tutkimuksen tuloksena saadun tulkinnan toistettavuus. Ulkopuolinen tarkastelija päätyy samaan tulkintaan alkuperäisen tutkijan kanssa. (Kananen 2017, 179)
5. Saturatio (kylläntyminen). Saturatiolla tarkoitetaan sitä, että esim. haastateltavien sanoma alkaa toistamaan itseään. Tämän seurauksena asiaa on tutkittu niin perinpohjaisesti, että uusia näkökulmia on vaikeaa enää löytää tutkimukselle. Uusien haastattelujen tekeminen ei toisi enää uutta tietoa tutkimusta varten. (Kananen 2017, 179)
6. Aikaisemmat tutkimukset (kriteerivaliditeetti). Aikaisemmat tutkimustulokset tukevat omia tuloksia. (Kananen 2017, 179)



Näiden seikkojen täytyessä tutkimuksen voidaan todeta olevan luotettava ja laadukas. Tutkimuksen lopuksi tuleekin aina tehdä pohdintaa luotettavuuden osalta. (Kananen 2017, 174-180).

Luotettavuuteen sekä tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin pyrin varautumaan seuraavanlaisesti:

1. Saatuani tulokset kasaan, tulin kirjaamaan ne ylös ja lähettämään ne haastateltaville siten, että he voivat itse arvioida, että onko tulkinnat tehty oikein.
2. Vertailen myöskin tuloksiani aiempiin tutkimuksiin, joita on aiheesta tehty. Tämän yhteydessä tarkastelen ja vertailen myöskin erinäisiä lähteitä, joissa on käsitelty aiheittani.
3. Dokumentoin mahdollisimman tarkasti, miten ja mistä aineistoa on kerätty ja tulkittu. Tämä dokumentointi tapahtuu opinnäytetyössäni tutkimustulosten kohdalla, jonne avaan esimerkiksi haastattelujen kulusta. Alkuperäisen tutkimusaineiston kanssa tulee olemaan ongelmia, koska ne tulisi poistaa tutkimuksen jälkeen, mutta pyrin siihen, että säilyttäisin alkuperäisen aineiston omassa hallussani, jotta sitä voitaisiin arvioida ja jopa hyödyntää myöhäisemmässä vaiheessa.
4. Tulkinnan ristiriidattomuuteen en voi ottaa tässä vaiheessa kantaa. Toisen aiheesta kiinnostuneen tutkijan täytyisi toistaa tutkimukseni.
5. Tutkimuksessani tulin haastattelemaan korkeintaan viittä (5) poliisihallintoon kuuluvaa poliisihenkilöä. Koen, että tämä on aiheen rajoissa tarpeellinen määrä saturation saavuttamiseksi haastattelujen osalta.
6. Vertailen saatuja tuloksiani aikaisempiin opinnäytetöihin ja/tai tutkimuksiin, jossa on käsitelty poliisin hoitamia tehtäviä puhelimesta.
7. Teen myöskin opinnäytetyöni pohdinta osiossa luotettavuustarkastelua, eli pohdin miten luotettavuus ja laatu ovat toteutuneet reliabiliteetin ja validiteetin osalta tutkimuksessani.

## **4. TEOREETTINEN VIITEKEHYS**

### **3.1 Lakiperusta**

Opinnäytetyössäni tutkittavan aiheen tiimoilta lain ymmärtäminen ja tulkitseminen ovat tärkeässä roolissa. Hoidettaessa tehtäviä puhelimen välityksellä käymättä paikalla, on hyvin

tärkeää, että taataan myöskin asiakkaan turvallisuus ja oikeusturva. Kaikkia poliisille tulevia tehtäviä ei voida hoitaa puhelimesta, mutta tilanteen niin salliessa, tämä toimintatapa voi olla hyvinkin tehokas ja onnistunut. Poliisin toimintaa ja toimivaltaa säätelevätkin monet lait ja asetukset. Poliisi ylläpitää ja valvoo lakia, eikä keksi niitä. Todellisuutta on kuitenkin, että osa poliisin toiminnasta on erittäin vahvasti niin sanotusti ”harmaalla alueella” liikkumista. Tärkeää olisikin, että osattaisiin käyttää ja hyödyntää poliisille suotuja mahdollisuuksia ja toimivaltaa oikein, jotta myöskin jatkossa poliisin toimintaa voidaan pitää luotettavan ja oikeuden mukaisena.

Suomen perustuslain 1:2.3 (11.6.1999/731) lausutaan, että: ”Julkisen vallankäytön tulee perustua lakiin. Kaikessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.” Poliisin on yksi suomessa julkista valtaa käyttävistä toimijoista, joten toimiessa poliisina perusteet pitävät olla aina sidoksissa lakiin. Jos toiminta ei perustu lakiin, ei se myöskään ole lainmukaista.

Poliisilain 1:1 § (26.4.2019/581) määrittelee poliisin tehtäviksi oikeus- ja yhteiskunta järjestyksen turvaaminen, kansallisen turvallisuuden suojaamisen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisen sekä rikosten ennalta estämisen, paljastamisen, selvittämisen ja syyteharkintaan saattamisen. Poliisiin toiminnassa onkin hyvin merkityksellistä, että edellä mainitut seikat toteutuvat. Nämä seikat myöskin näkyvät poliisiorganisaatiossa ja sen arkipäiväisessä toiminnassa.

Kansalaisille on taattava tasavertainen palvelu, ja tämä onkin kirjattu perustuslakiin, hallintolakiin ja poliisilakiin. Mielestäni on utopiaa, että jokainen kansalainen saisi tasoltaan ja määrältään samanlaista palvelua ympäri suomen valtakuntaan. Tähän on kuitenkin tästä huolimatta pyrittävä. Puhelimesta hoidettuna tehtävät voivat asettaa kansalaisia eriarvoiseen asemaan. Toteutuuko kansalaisen oikeusturva esimerkiksi tilanteessa, jossa pääkaupunkiseudulla uhri kokee lähisuhdeväkivaltaa ja poliisi tulee melkeinpä aina paikalle, kun taas harvaanasutulla alueella oleva henkilö kokee, että asiasta ilmoittaminenkin on turhaa, koska poliisi ei tule edes paikalle?

Millä perustein sitten poliisi voi hoitaa tehtäviään puhelimen välityksellä? Ensinnäkin on tärkeää huomioida mitä lakia tulee kussakin tilanteessa soveltaa.

### 3.1.1 Poliisilaki

Poliisilaki on poliisin monitoimityökalu, joka soveltuu hyvin poliisin arkityöhön. Poliisilain perusteella voidaan tehdä erinäisiä toimenpiteitä, ilman rikosepäilyä tai esitutkintaprosessia.

Poliisilain 1:3 § (22.7.2011/872) määrittelee poliisin toimintaan liittyvän suhteellisuusperiaatteen. Poliisin suorittamat toimenpiteiden on oltava puolustettavia tilanteen kokonaisarvioon nähden. Tietyissä tapauksissa voidaan katsoa, että puhelimen käyttäminen tehtävän hoitamiseen voi olla sopivin toimintatapa, jotta päästään tavoiteltuun lopputulokseen.

Poliisilain 1:6 § (22.7.2011/872) mukaan, poliisin tulee ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin pyrkiä ylläpitää yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Millä tavoin poliisi nämä neuvot, kehotukset ja käskyt toimittaa, ei ole erikseen määritelty. Esimerkkinä tästä toimitustavasta voidaan antaa puhelimen käyttäminen.

Tässä samaisessa poliisilain 1:6 §:ssa (22.7.2011/872) määritellään myöskin tehtävien hoito ja tärkeysjärjestys, jonka perusteella poliisin tehtävät on hoidettava tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, sekä annettuja tehtäviä voidaan asettaa tarvittaessa tärkeysjärjestykseen. Kiireellisten tehtävien hoitaminen, etenkin henkeen ja terveyteen kohdistuvien, on ensisijaista poliisitoiminnassa. Vähemmän kiireellisten tehtävien hoitaminen voidaan tarvittaessa siirtää ja asettaa tärkeysjärjestykseen. Näiden tehtävien ajalliseen hoitamiseen puhelimen käyttäminen voi olla sopivaakin.

Poliisiorganisaatiossa noudatetaan operatiivisella puolella perinteistä linjaorganisaatiota. Valtioneuvoston asetus poliisista (1080/2013) määrittelee poliisin operatiivisen kenttätoiminnan johtosuhteita. Asetuksen 4 § määrittelee, että päällystöön kuuluva yleisjohtaja vastaa määritellyllä alueellaan operatiivisen kenttätoiminnan johtamisesta, ja voi antaa koko toimialueensa poliisiin henkilöstä koskevia käskyjä. Yleisjohtajan alaisuudessa toimii kenttäjohtaja, joka vastaa asetuksen 5 § perusteella operatiivisen kenttätoiminnan johtamisesta yleisjohtajan alaisuudessa. Kenttäjohtajalla on myöskin samaisen pykälän perusteella työnjohtovastuu toimialueensa poliisille kuuluvista tehtävistä.

Operatiivisessa kenttätöinnässä yleisjohtaja tai kenttäjohtaja voivat asettaa poliisille annettuja tehtäviä tärkeysjärjestykseen asemansa perusteella. Yksittäinen poliisihenkilö voi myöskin tilanteen kiireellisyyden vuoksi asettaa tehtäviä tärkeysjärjestykseen. (Rantaeskola (toim.) 2014, 35-36.)

Tarvittaessa operatiivisen työnjohtaja voi määrittellä miten ja missä tehtävä hoidetaan. Tämän seurauksena tehtävien hoitamiseen voidaan antaa työnjohdolta toimintaohjeita tai ehdottaa heille mahdollisia toimenpiteitä tehtävien hoitamiseksi.

Lisäksi suorittaessa poliisilain perusteella toimenpiteitä, voidaan poliisilain 1:9 § (22.7.2011/872) mukaan toimenpiteestä voidaan luopua, tai sen suorittamista voidaan siirtää. Toimenpiteestä luopuminen tulee kyseeseen, kun odotettavissa oleva lopputulos on kohtuuton päämäärään nähden. Toimenpiteen siirtäminen taasen, kun toimenpiteen suorittaminen loisi paremman lopputuloksen toisena ajankohtana. (Rantaeskola (toim.) 2014, 41-42.)

### **3.1.2 Esitutkintalaki**

Esitutkintalaki soveltuu taasen poliisin suorittaman esitutkinnan perusteeksi. Esitutkintalain 1:1 § (22.7.2011/805) onkin määritelty lain soveltamisalaksi rikoksen esitutkinnan suorittaminen, jollei laissa erikseen toisin säädetä. Tässä samaisessa pykälässä on myöskin eroteltu pakkokeinojen käyttäminen ja tiedonhankinta siten, että niistä säädetään myöskin erillisissä laeissa.

Esitutkintalain 3:3 § (22.7.2011/805) perusteella esitutkinta tulee tehdä, esitutkintaviranomaiselle tehdyn ilmoituksen perusteella tai on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen. Ennen esitutkinnan aloittamista on kuitenkin selvitettävä epäilyistä rikoksesta perustiedot, joidenka perusteella voidaan tehdä päätöksiä esitutkinnan kulusta. Esitutkinta voidaan kuitenkin jo tässä vaiheessa jättää toimittamatta tai jo käynnissä oleva esitutkinta lopettaa esitutkintalain 3:9.1 (22.7.2011/805) perusteella. Tällaisessa tapauksessa rangaistuksena olisi sakkoa, rikos kokonaisuutena vähäinen sekä asianomistajalla ei ole vaatimuksia. Sovellettaessa esitutkintalain 3:9 §:ä tulee huomioida, että päätökset esitutkinnan toimittamatta jättämisestä ja lopettamisesta tekee tarvittaessa tutkinnanjohtaja. (Rantaeskola (toim.) 2014, 97-98.)

### 3.1.4 Yhteenveto

Poliisin tehtävien priorisointi on tärkeää nykyaikana, ja yksi näistä välineistä tähän priorisointiin on puhelimen käyttäminen tehtävien hoitamiseen. Operatiivisen kenttätoiminnan ja esitutkintaprosessin näkökulmasta kiireettömät poliisin tehtävät voidaan hoitaa tehokkaammin ja tarkoituksenomaisemmin esimerkiksi juuri puhelimen välityksellä. Tähän onkin suotu lakiin perustuvaa toimivaltaa, jota poliisi voi käyttää harkitusti.

### 3.2 Ohjeet ja määräykset

Varsinaisia ohjeita ja määräyksiä puhelimella hoidettaviin tehtäviin en tutkimustani varten löytänyt. Voidaan kuitenkin kysyä, että voiko tällaista toimintamallia edes määritellä ohjein ja määräyksin? Poliisin tehtävä kenttä on erittäin laaja ja monimuotoinen. Lähtökohtaisesti jokainen poliisin tehtävä on piirteiltään ainutlaatuinen ja huolimatta siitä, että viranomaiskentällä toimien tahojen tehtävät on jaoteltu erilaisiin tehtäväluokkiin, niin on hyvin vaikeaa määritellä miten ja millä tavalla tehtäviä tulisi hoitaa.

Poliisihallituksen antama ohje liikennerikostutkinnasta (POL-2016-9316) sisältää maininnan hirvieläinonnettomuuksista. Tällä kyseisellä ohjeistuksella määritellään tapauskohtaisesti, milloin poliisi voi suorittaa hirvieläinonnettomuus tehtävän käymättä paikalla.

Tässä kyseisessä ohjeessa määritellään, että tieliikenteessä hirven tai peuran ollessa osapuolena liikenneonnettomuudessa, poliisipartion ei tarvitse mennä tapahtumapaikalle tiettyjen kriteerien täytyessä. Onnettomuudessa ei ole syntynyt henkilövahinkoja, onnettomuus ei vaadi lisävaaran estämistä tai liikenteen ohjaamista, ajoneuvon omistajuussuhteet ovat selkeät, tapaukseen ei liity päihteitä tai muuta rikosta, onnettomuuden seurauksena ei ole tullut vahinkoa kolmannelle taholle, muut olosuhteet eivät edellytä paikalla käymistä. Jos loukkaantunut eläin on jäänyt tapahtumapaikalle, niin poliisin tulee huolehtia sen lopettamisesta asian mukaisin menetelmin. Tapauksesta tulee myöskin kirjata sekalaisilmoitus PATJA:aan (poliisiasian tietojärjestelmään), jos onnettomuuden osapuolena on ollut hirvi. Hirvieläinonnettomuudesta tulee myöskin ilmoittaa SRVA:lle (suurriistavirka-apu), joka hoitaa eläimen ruhon poistamisen ja tarvittaessa jäljittämisen. (POL-2016-9316)

## **4.2 Muita tutkimuksia**

### **4.2.1 Fagerlund**

Monica Fagerlund on tutkinut vuonna 2016 perheväkivaltaa poliisiin tehtävillä. Fagerlundin tutkimuksessa tarkasteltiin Sisä-Suomen poliisilaitoksen tehtäviä puolen vuoden jaksossa. Näistä tehtävistä tarkasteltiin tehtäviä, jotka oli luokiteltu perheväkivalta tehtäviksi hätäkeskuksen toimesta. Fagerlund keskittyi tutkimuksessaan tehtäviin, jossa poliisiin on käynyt paikalla, mutta Fagerlund on myöskin käsitellyt tehtävien hoitamista käymättä paikalla. Fagerlundin tutkimuksessa nousi esille, että tehtävien hoitamiseen käymättä paikalla vaikuttivat muun muassa tehtäväosoitteen toistuvuus, tilanteen rauhoittuminen sekä etäisyys kohteeseen. (Fagerlund 2016, 43-45.)

### **4.2.2 Koponen & Kärkkäinen**

Minna Koposen ja Neea Kärkkäisen toimesta on tehty opinnäytetyö vuonna 2019, jossa käsiteltiin poliisiin saatavuutta Jokelassa. Tutkimuksessa haastateltiin poliisin edustajaa, jonka mielipide oli, että etäisyys ei vaikuta tehtävän hoitamiseen puhelimitse. Poliisin edustajan mukaan, jos tehtävä hoidetaan puhelimesta, on se harkittu ja todettu sopivaksi tällaiseen menettelyyn. (Koponen & Kärkkäinen 2019, 27)

### **4.2.3 Korpisammal**

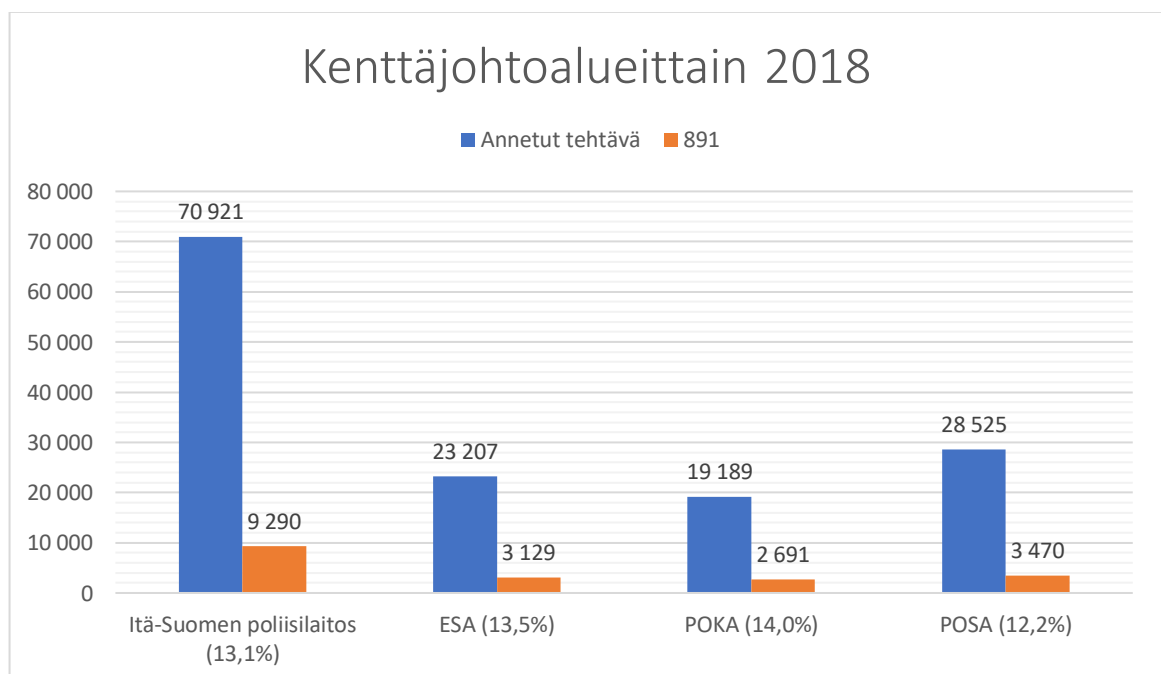
Petri Korpisammal käsittelee poliisin resursseja Itä-Suomen syrjäseuduilla poliisin päällystöpintoihin liittyvässä opinnäytetyössään vuonna 2013. Korpisammalen opinnäytetyössä käsiteltiin poliisin kenttätoimintaa ja sen resurssien riittävyyttä Itä-Suomen syrjäseuduilla. Opinnäytetyössään Korpisammal oli haastatellut poliisihenkilöitä sen aikaisen Pohjois-Karjalan ja Etelä-Karjalan poliisilaitoksilta. Haastatteluissa oli noussut esille resurssien vähentyminen, jonka seurauksena toimintaa on vaikea kohdistaa taajamien ulkopuolelle. (Korpisammal 2013, 33, 50)

### **4.3.1 PolStat-tilastot**

PolStat- järjestelmä on poliisihallituksen ylläpitämä valtakunnallinen tulostietojärjestelmä, josta voidaan saada erinäisiä tilastoja, liittyen poliisin toimintaan. PolStat sisältää lähtökohteisesti julkista tietoa, josta jokainen aiheesta kiinnostunut henkilö voi tarvittaessa pyytää itselleen erinäisiä tilastoja. (Polamk.fi: Poliisin tilastopalvelu)

Opinnäytetyötäni varten olen kerännyt PolStat-järjestelmästä tilastoja. Näistä selviää poliisille hätäkeskuksen antaman tehtävä vuonna 2018, ja näihin tehtäviin liittyen toimenpidekoodi 891 – Muu toimenpide: hoidettu käymättä paikalla. Nämä tilastot on myöskin jaoteltu poliisilaitoksittain ja kenttäjohtoalueittain. Toimenpiteiden ja tehtävien määrissä voidaan päästä alueittain kuntatasolle saakka. Näiden avulla voin saada opinnäytetyötäni varten suuntaa antavia määriä siitä, että miten paljon tehtäviä hoidetaan Suomessa poliisin toimesta puhelimen välityksellä ja/tai käymättä paikalla.

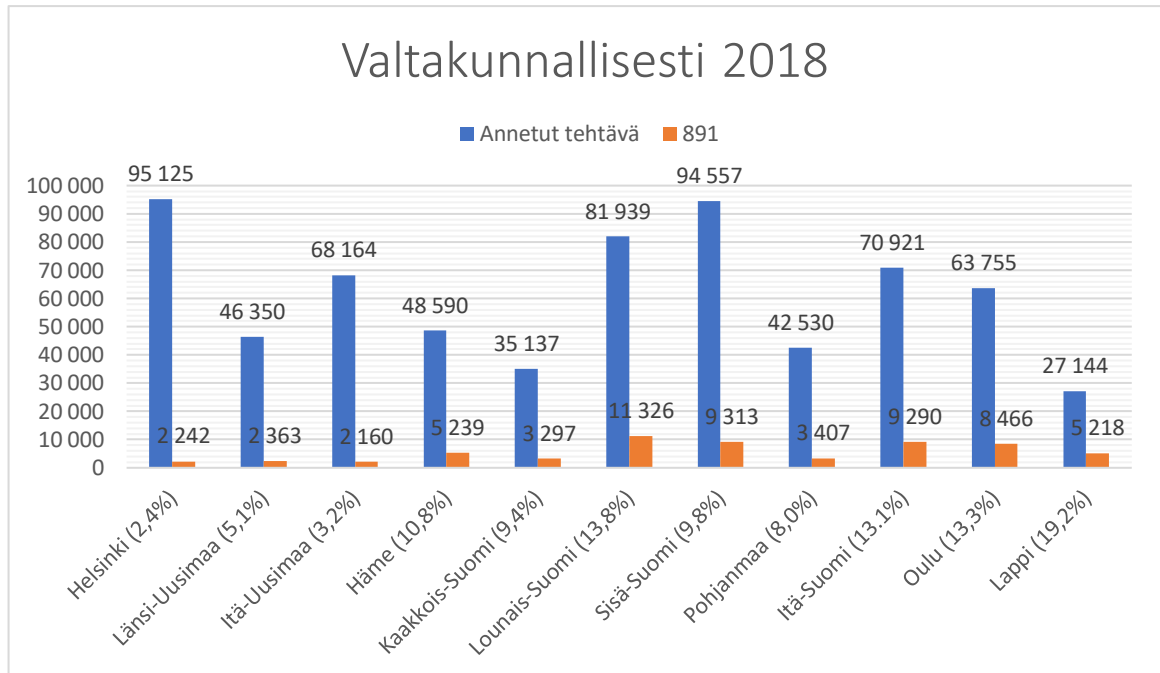
Toimenpidekoodi 891 - Muut toimenpide: hoidettu käymättä paikalla, on otettu tarkasteluun tässä tutkimuksessa, koska tätä toimenpidekoodia käytetään yleisesti, kun on käytetty puhelinta tehtävän suorittamiseen. Tästä huolimatta tätä koodia ei käytetä kaikissa tehtävissä, jotka on hoidettu puhelimitse. Muita mahdollisia koodeja on esimerkiksi 800 - Tehtävä hoidettu paikalla - Muutoin tai 701 - Tehdyt toimenpiteet - Rikosilmoitus. Tehtäväkoodeja on myöskin mahdollisesti kirjattu ylimääräisiä. Tehtäväkoodien väärin kirjaamisen tai ilmoittamisen seurauksena tutkimukseen syntyy vaihtelevaa tilastoharhaa. Pääsääntöisesti tehtäväkoodia kuitenkin käytetään omien havaintojen mukaan kohtalaisesti ja tämän seurauksena saatu määrä on todellisuutta alhaisempi. Tästä huolimatta luvut lähentelevät kuitenkin todellisuutta.



Kaavio 1. Itä-Suomen poliisilaitoksen 891 - suoritteet kenttäjohtoalueittain vuonna 2018.

Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella hoidetaan tehtävistä noin 13 % (9 260/70 291) käymättä paikalla. Tämä luku perustuu PolStat:in tilastoihin, josta on poimittu hätäkeskuksen antamat

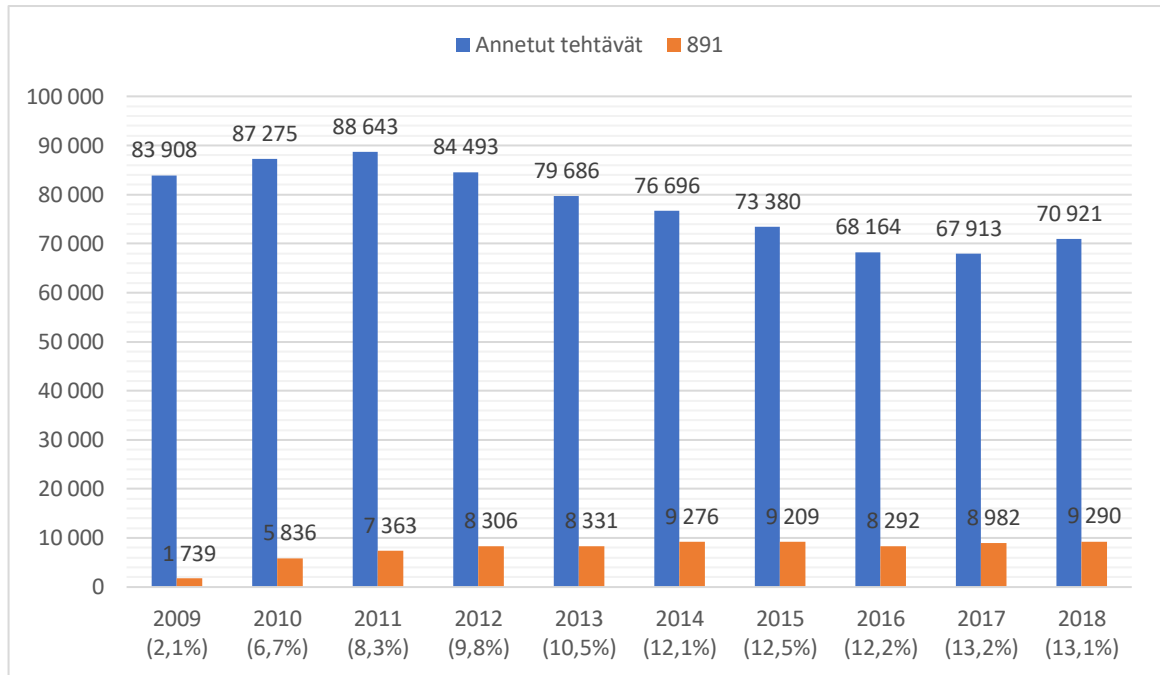
poliisin tehtävät Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella, ja näistä tehtävistä ne, joissa on käytetty toimenpidekoodia 891- hoidettu käymättä paikalla. Kenttäjohtoalueittain Etelä-Savossa tehtäviä hoidetaan käymättä paikalla 13,5 % (3 129/23 207), Pohjois-Karjalassa 14 % (2 691/19 189) ja Pohjois-Savossa 12,2 % (3 470/28 525). (PolStat 2019)



Kaavio 2. Valtakunnallisesti tehtävämäärät ja suoritteet 891 vuonna 2018.

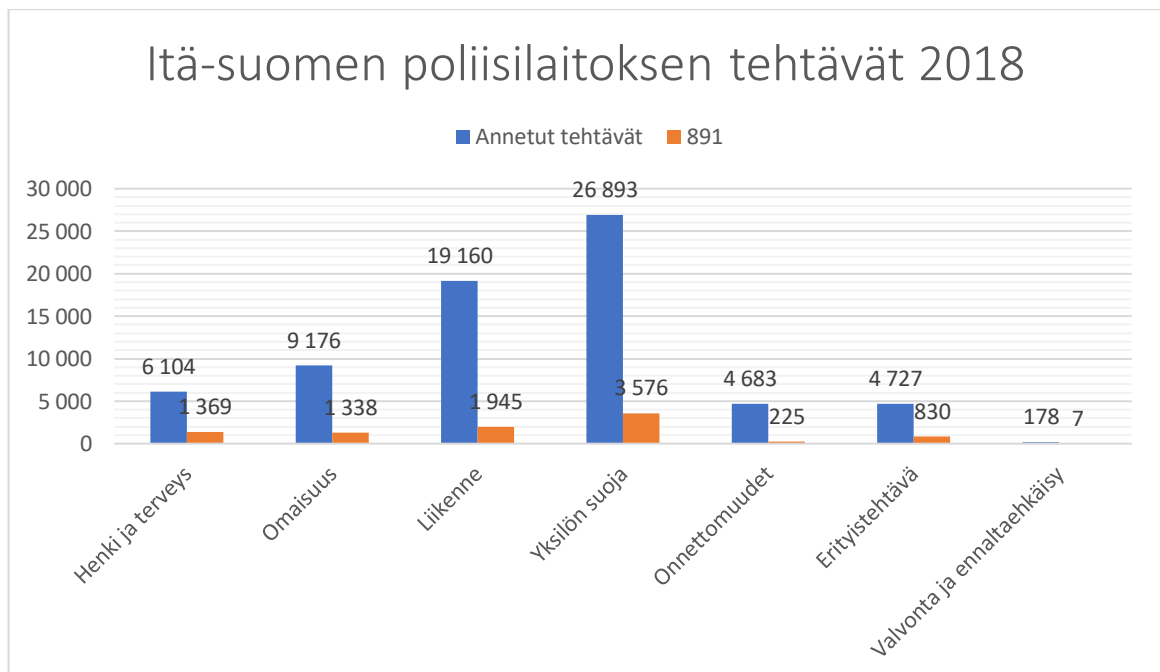
Vertaillessa tätä lukua muuhun Suomeen, niin Itä-Suomen poliisilaitoksessa suoritetaan tällä toimenpidekoodilla neljänneksi eniten tehtäviä. Edelle menevät Oulun poliisilaitos 13,3 % (8 466/63 755), Lounais-Suomen poliisilaitos 13,8 % (11 326/81 393) ja Lapin poliisilaitos 19,2 % (5 218/27 144). Vähiten tehtäviä hoidetaan käymättä paikalla Länsi-Uudellamaalla 5,1 % (2 363/46 350), Itä-Uudellamaalla 3,2 % (2 160/68 164) ja Helsingissä 2,4 % (2 242/95 125). Tehtäväkoodin 891 määrä tarkastellessa, Itä-Suomen poliisilaitoksella hoidetaan poliisin tehtäviä käymättä paikalla kolmanneksi eniten koko Suomessa. Lounais-Suomi ja Sisä-Suomi ajavat tässä vielä Itä-Suomen edelle (11 326 > 9 313 > 9 260). (PolStat 2019)





Kaavio 3. Itä-Suomen poliisilaitoksen tehtävät ja suoritteet 891 kehitys vuosina 2009-2018.

Tehtävien, joissa ei käydä paikalla, määrä on noussut tasaisesti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Tehtävä määrät ovat taasen olleet laskussa samalla ajanjaksolla. Tilastossa merkittävä pudotus suoritteissa 891 vuonna 2010 ja 2009. Itsellä ei ole täyttä varmuutta mistä tämä johtuu, mutta todennäköisesti jonkinlainen muutos hallinnossa ja organisaatiossa on aiheuttanut kyseisen tiputuksen. (PolStat 2019)



Kaavio 4. Itä-Suomen poliisilaitoksen tehtävät ja suoritteet 891 liittyen kyseisiin tehtäviin vuonna 2018.

Tehtävälajeissa ja niiden 891 suoritteissa ei ole taasen merkittäviä poikkeamia. Henkeen ja terveyteen kohdistuvissa rikoksissa huomionarvoinen tehtävälaji on 09 Muu hengen ja terveyden suojaan kohdistuvat tehtävät, joista 2 306:ssa hätäkeskuksen antamasta tehtävästä on käytetty 892:a 891-suoritetta. 38,7 % tehtävistä on täten hoidettu käymättä paikalla, eli todennäköisesti puhelimessa. Oman kokemuksen perusteella suurin osa 09-tehtävistä on ilmoittajaan kohdistunut uhkaus. Näistä merkittävä osa on todennäköisesti ollut tapauksia, jossa ei ole ollut konkreettista tai akuuttia uhkaa, jonka seurauksena kenttäpoliisilla ei ole ollut tarvetta käydä paikalla. Tällaisten tapausten yhteydessä on myöskin mahdollisuus tehdä rikosilmoitus, jos asianomistaja vaatii rangaistusta. (PolStat 2019)

Liikenteestä aiheutuneista tehtävistä 201 Tieliikenneonnettomuus: peltikolari, suistuminen (509/2 159 (23,6%)) ja 205 Tieliikenneonnettomuus: eläin osallisena (ei henkilövahinkoja) (277/550 (50,4%)) ovat sellaisia, missä on käytetty merkittävässä määrin 891 suoritetta. Etenkin 205 tehtävistä noin puolet eli 50,4 % on hoidettu käymättä paikalla. Tämän mahdollistaa liikennerikostutkintaohje (POL-2016-9316), jossa määritellään tapaukset, joissa poliisin ei tarvitse mennä paikalle. (PolStat 2019)

Yksilönsuojaan kohdistuvista tehtävistä 36 Kotihälytykset (1 564/8 370 (18,7%) ja 38 Kadonnut tai karannut henkilö (482/2 378 (20,3%)) ovat prosentuaalisesti merkittävässä asemassa. Kotihälytyksistä perheväkivalta (552/3 197 (17,3%)) ja henkilö häiriöksi (547/2 420 (22,6%)) tehtävät ovat sellaisia, jotka merkittävässä määrissä hoidetaan käymättä paikalla.

Eryyistehtävistä 58 Eläintehtävät (633/1 798 (35,2%)) ovat sellaisia, joissa ei käydä paikalla.

### **4.3.2 Ulkomaat**

Ruoho on vihreämpää aidan toisella puolella, sanoi joku viisas joskus. Suomalainen poliisi on yksi maailman parhaimmista, ja luottamusta suomalaiseen poliisiin onkin joissain lähteissä kuvailtu melkein Pohjois-Korean tasoiseksi. Kuitenkin yhä globaalimmassa ja verkottuneemmassa maailmassa on hyvin tärkeää osata olla avoin ja valmis oppimaan muiden maiden tavoista ja toimintamalleista.

Tutkimustani varten olen ottanut esimerkiksi Iso-Britanniassa Staffordshiren poliisin toimintamallin poliisien tehtävien vastaanottamisesta.

Suomessa kansalaisia ja viranomaisia palvelee yksi hätäkeskuslaitos, jonka kautta kansalainen voi välittää hätäilmoituksen Suomen viranomaisille. Suomessa vuonna 2018 hätäkeskus vastaanotti yhteensä 2 705 000 hätäpuhelia, joista 1 392 000 välitettiin tehtävinä muille viranomaisille. Näistä ilmoituksista 35 % välitettiin poliisille. (Hätäkeskuslaitos 2019) Suomessa hätäkeskuspäivystäjä tekee tilannearvion ja hälyttää tarvittavan viranomaisen (Ammattinetti: Hätäkeskuspäivystäjä).

Staffordshiressä ja yleisesti Iso-Britanniassa hätäpuhelin vastaanottaa päivystäjä, joka välittää soittajana viranomaispäivystäjän puheille, joka tekee päätöksen viranomaistahon lähettämistä (Wikipedia: 999 (emergency number)). Tässä mallissa asiakas saa suoraan alan ammattilaisen puhelimen päähän, joka taasen voi tehdä päätöksen resurssien lähettämistä. Kuitenkin Staffordshiressä on siirrytty seuraavanlaiseen malliin, poliisin resurssien säästämiseen.

Staffordshiressä on otettu käyttöön Resolution Center -malli, jossa poliisipäivystäjä voi ohjata asiakkaan virastoaikoina suoraan rikostutkijalle, joka alkaa tutkimaan asiaa välittömästi. Resolution centerissä on töissä aina tiettyinä aikoina poliisitutkijoita, jotka vastaan ottavat heille välitetyt tehtävät. Tätä kautta asiakkaan ilmoitus menee samoin tein rikosprosessiin, rasittamatta poliisin operatiivisia toimijoita. Palvelu kautta voi myös lähettää suoraan esitutkintamateriaali, esim. videotallenteita jne. (Staffordshire police: Resolution Center)

Suomessakin on samantyyppisiä palveluita olemassa. Näistä esimerkkeinä poliisin palvelupäivystys, jonne voi ilmoittaa kiireettömistä tapahtuneista rikoksista, sähköinen rikosilmoitus sekä poliisin valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa poliisin kanssa asioimisesta (Poliisii.fi). Näihin ei kuitenkaan suoraan välitetä puheluita hätäkeskuksesta. Hätäkeskus ei myöskään saatuaan puhelun tee erillistä arviota poliisin toimintamahdollisuuksista tilanteen osalta, vaan välittää poliisille kuuluvat tehtävät ohjeiden mukaisesti poliisin operatiivisille toimijoille. Tämän jälkeen poliisi tekee arviota tilanteen ratkaisemiseksi. Tästä voi seurata se, että kentällä toimivaa resurssia rasitetaan tehtävillä, jotka ovat kiireellisyytensä puolesta sellaisia, että kenttäpartiot ei tarvitse paikalle lähettää, vaan esimerkiksi sähköinen rikosilmoitus olisi tilanteen osalta järkevämpi vaihtoehto.

Staffordshiren mallissa resurssien käyttöä on tehostettu kiireettömien poliisiin tehtävien hoitamiseen. Suomessa taasen tietoisuus, esimerkiksi sähköisistä rikosilmoituksista ja niin edelleen, voi olla perus kansalaisella vähäinen. Tästä syystä poliisin kenttäpartiot toimivatkin välillä poliisin puhelinkeskuksina, joissa ohjataan paremman palvelun piiriin. Suomessa oli poliisin omat hälytyskeskukset ja poliisipäivystäjät käytössä vielä 1990-luvulla, jolloin poliisipäivystäjä teki tarpeellisuusarvio. Nyt toiminta on keskitetty ja ohjattu hätäkeskuslaitokselle, jossa on käytössä yleispäivystäjämalli. Hätäkeskuksen päivystäjä palvelee kaikkia viranomaisia ja kansalaisia kaikkina aikoina. Nykytilassa tällaista tilanearviota hätäpuhelun osalta ei tehdä poliisipäivystäjän laajuudessa, vaan ohjataan tehtävä hoitavalle viranomaiselle alhaisella kynnyksellä. Huomioitavaa kuitenkin on, että hätäpuheluiden määrä on lisääntynyt ja käsiteltävässä massassa on jo nyt haasteita. Tilanne ei ole helppo kenellekään. (112.fi: Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus)

Kummassakin mallissa on hyvä ja huonot puolensa, mutta tässäkin Suomen järjestelmässä on kehittämisen kohtia. Lähtökohtaisesti poliisi ja muut viranomaiset ohjeistavat hätäkeskuslaitosta. Näiden ohjeiden ja määräysten perusteella hätäkeskuslaitoksessa voidaan suorittaa päivystystyötä. Ajan myötä ja yhteistyön jatkuessa tilanne tulee kehittymään.

### **4.3.3 Rikos1 ja tutkinnanpartio**

Mitä tulee tähän Staffordshiren malliin, niin Suomessakin on ollut saman tyylinen kokeilu ainakin Itä-Suomen poliisilaitoksella. Kyseinen malli on toiminut vaihtelevalla menestyksellä eri kenttäjohtoalueilla. Tässä mallissa on pyritty parantamaan poliisin sektorirajojen ylittävää yhteistyötä. Kyseisessä Rikos1-mallissa poliisin taktiselle rikostutkinnalle on nimetty päivittäistoimintaa johtava Rikos1, joka vastaa päivittäisen toiminnan ylläpitämisestä rikostutkinnansektorilla. Tehtävä on vastuutettu kenttäjohtoalueittain rikosylikonstaapelin viroissa toimiville poliisihenkilöille. Tämän yhteydessä kenttäjohtoalueittain on määritelty resurssien puitteissa tutkinnanpartiot, joiden tehtävänä on hoitaa tutkintapainotteisia tehtäviä alueillaan. Tarvittaessa nämä tutkinnanpartiot osallistuvat normaalisti hälytystoimintaan, ja kyseinen resurssi onkin lähtökohtaisesti alistettu operatiiviselle työnjohdolle eli kenttäjohdolle.

Tässä mallissa on ollut ideaalitalanteena, että hätäkeskus on ohjannut suoraan Rikos1:lle lähtökohtaisesti tutkinta painoitteisen tehtävän, jonka hoitamisen Rikos1 on aloittanut. Rikos1:sen johdolla aloitetaan tehtävän toimenpiteet ja esimerkiksi tutkinnanpartio aloittaa

tehtävän hoitamisen. Tällä mahdollistettiin operatiiviselle puolelle selkeä johtovastuu päivittäisistä tutkinnallisista toimenpiteistä.

Malli on toiminut omien havaintojen perusteella vaihtelevasti ja yhteistyön toimiessa malli on ollut erittäin toimiva ja tehokas. Tämä on mahdollistanut muun muassa poliisin kenttäpartiolle keskittymisen kiireellisiin hälytystehtäviin ja myöskin mahdollisesti vähentänyt osaltaan tehtävien hoitamista vaihtoehtoisin menetelmin, esimerkiksi puhelimen välityksellä.

## **5. TEEMAHAASTATTELUT**

### **5.1 Toteutus**

Tutkimustani varten asetin itselleni tavoitteeksi haastatella enintään viisi henkilöä tutkimustani varten. Haastateltavan henkilön tuli olla kokenut ja asiantunteva poliisihenkilö valvontaja hälytystoiminnan saralta. Opinnäytetyöni on myöskin rajattu Itä-Suomen poliisilaitosta koskevaksi, joten poliisihenkilöiden tuli työskennellä tällä alueella. Tästä syystä haastateltavaksi kohderyhmäksi valikoitui kenttäjohtoalueella toimivat kenttäjohtajat ja heistä ylikonstaapelin virka-asemassa olevat.

Haastateltavat sain tutkimustani varten kohdennetulla sähköpostilla, jossa esitin haastattelukutsun (liite 1). Sähköpostin avulla tutkimukseeni valikoitui neljä kenttäjohtajaa, kahdelta kenttäjohtoalueelta. Kaikki ovat virkanimikkeiltään ylikonstaapeleita, sekä toimivat joko ryhmäjohtajana tai ryhmä varajohtajana. Tavoitteena oli saada kaikilta kolmelta kenttäjohtoalueelta (POSA, POKA ja ESA) kenttäjohtajia, mutta oman työtahdin vuoksi Pohjois-Savon kenttäjohtoalueen edustaja jäi pois kohderyhmästä. Koen kuitenkin, että saamani materiaali kattaa hyvin alueelliset erityispiirteet.

Ennen haastattelujen suorittamista haastateltavat saivat sähköpostin välityksellä tiivistelmän opinnäytetyöni aiheesta, PolStat:sta saatuja tilastoja liittyen poliisiin saamiin tehtäviin ja suoritteeseen 891 - hoidettu käymättä paikalla. Tämän lisäksi haastateltavalla lähetettiin haastattelurunko (liite 2), jonka perusteella haastattelut suoritettiin aikanaan. Kyseinen runko ei

sisällä kaikkia kysymyksiä, jota haastattelussa kysyttiin. Se sisälsi vain ne kysymykset, johon halusin ehdottomasti vastaukset haastateltavalta. Haastattelujen aikana esille nousseet kysymykset, kysyin spontaanisti haastateltavalta.

## **5.2 Aineiston käsittely**

Kaikki haastattelut käsitellään luottamuksellisesti ja salassapito säännösten mukaisesti. Haastatteluista saatu aineisto ja tulokset käsitellään siten, että siitä on vaikeaa tai mahdotonta yksilöidä kuka kyseisen haastattelun antanut. Tästä syystä käytänkin haastateltavista vain virkanimikettä ja juoksevaa numeroa virkanimikkeen perässä, tunnistamisen välttämiseksi. Saatu aineisto myöskin hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Tällä pyrin se, että haastateltavat uskaltavat antaa mahdollisimman aitoja vastauksia haastatteluissaan. Koin, että haastateltavat vastasivat avoimesti ja rohkeasti esittämiini kysymyksiin, eivätkä he pyrkineet silottelemaan tosiasioita.

Haastattelut suoritettiin vuoden 2019 syksyn aikana haastateltavien virkapaikoilla. Kaikki haastattelut nauhoitettiin käyttäen älypuhelimien nauhuria, josta kyseiset tiedostot siirrettiin omassa käytössäni olevalle kannettavalle tietokoneelle. Siirron jälkeen älypuhelimessa olevat tiedostot tuhottiin. Tietokoneella olevat haastattelut litteroitiin käyttäen peruslitterointia, jossa osa aineistosta jätettiin harkitusti pois. Litteroinnista jätin pois täytesanat, sekä opinnäytetyöni kannalta epäoleelliset seikat. Litteroitua aineistoa kertyi neljästä haastattelusta noin 44 sivua ja noin 20 000 sanaa. Opinnäytetyön valmistuttua tietokoneella olevat tiedostot, jotka sisältävä haastatteluun liittyvää ääntä tai materiaali tullaan poistamaan.

Tämä litteroitu aineiston analysoin siten, että tiivistin litteroidun materiaalin teemoitellen. Tämä teemoittelun jälkeen kokosin yhteen teemoittain eri haastattelut, joidenka avulla sain muodostettua yhden kokonaisuuden, jossa yhdistyy haastateltavien antamat näkemykset teemoittain. Nämä teemat ja sisällöt avaan myöhemmin kappaleessa 6. Tutkimustulokset.

## **6. TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET**

### **6.1 Miksi Itä-Suomessa hoidetaan merkittävä määrä tehtävistä puhelimesta?**

Tehtäviä hoidetaan Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella puhelimitse pääasiassa resurssien priorisoinnin ja etäisyyksien vuoksi. Tehtävien hoitamiseen puhelimesta vaikuttaa myöskin

käsillä oleva tehtävälaji. Noin yksi kuudesta tehtävästä hoidetaan tilastojen valossa puhelimen välityksellä Itä-Suomen poliisilaitoksella. (Kaavio 1) Luku on suurella todennäköisyydellä todellisuutta alhaisempi, mutta määrältään lähentelee todellisuutta. Luvut eivät vaihtelee merkittävästi kenttäjohtalueittain, suhteutettuna tehtävämääriin.

Ylikonstaapeli 2 muotoilikin tilanteen sellaiseksi, että etäisyyden ja käytettävän resurssin vuoksi, pakon sanelemana on jouduttu hoitamaan vähän kaikenlaisia tehtäviä puhelimessa. Hänen mukaansa vaihtoehtojen ollessa vähissä puhelimella henkilöön yhteyden ottaminen on yksi vaihtoehtoinen tapa pyrkiä hoitamaan käsillä olevaa tehtävää. Ylikonstaapeli 2 kertoi myös, että perustyöntekijöitä olevan liian vähän, ja jos resurssia olisi tarpeeksi, niin se olisi kaikkien intresseissä, että viranomainen kävisi myös paikalla.

Tästä huolimatta on kuitenkin tietynlaisia tehtäviä, joidenka hoitaminen puhelimella on yhtä tehokasta tai jopa tehokkaampaa, kuin paikalla käyminen.

### **6.1.1 Käytännössä**

Ylikonstaapeli 1 muotoili tehtävien hoitamisen puhelimessa siten, että jos tehtävän hoitamiseen ei saada lisäarvoa paikalle menemisellä, niin tämä ratkaisee paljon. Näitä lisäarvio tuovia seikkoja on haastattelujen perusteella esimerkiksi toiminnan pysäyttäminen, henkilön kiinniottaminen, poliisin suorittamaa teknistä tutkintaa, jonkin tutkinnallisesti tärkeän seikan toteaminen ja dokumentointi. Ylikonstaapeli 3 muotoili asian siten, että paikan päällä pitäisi olla partiolle jotain tekemistä, mitä ei pystyisi puhelimessa hoitamaan.

Ylikonstaapeli 3 tiivistä myös hyvin haastattelussaan, että tehtävien hoitaminen puhelimessa riippuu pääasiassa siitä, että tuoko poliisin paikalla olo lisäarvoa tehtävän hoitamiseen, mikä on aika ja paikka sekä käytettävissä oleva resurssi. Tällä yhtälöllä voidaan tehdä harkintaa siitä, että voidaanko tehtävä hoitaa puhelimitse. Ylikonstaapeli 3 kertoi myöskin haastattelussaan, että resurssia ei turhaan ajateta kohteelle, jos tehtävän voisi hoitaa samalla lailla puhelimen välityksellä. Tässä yhteydessä ylikonstaapeli 3 lisäsi kuitenkin, että jos tehtävä olisi sen laatuinen, että se hoituisi puhelimen välityksellä, mutta partio on käytettävissä ja sellaisen etäisyyden päässä, että voi tehtävälle lähteä, niin tietysti paikalle lähdetään. Ylikonstaapeli 3 korosti kuitenkin, että poliisin tehtäväpaikalle menemisen pitäisi kuitenkin tuoda jotain lisäarvoa.

Mitä tulee itse päätöksentekoon siitä, että hoidetaanko tehtävä puhelimen välityksellä, niin ylikonstaapelit ovat yksimielisiä siitä, että poliisin partiosta partionjohtaja päättää, että miten tehtävä hoidetaan. Partionjohtaja myöskin vastaa loppuen lopuksi siitä, että tehtävä hoidetaan lainmukaisesti ja parhaalla mahdollisella tavalla. Ylikonstaapeli 3 korosti kuitenkin, että työnjohtovastuu on loppujen lopuksi operatiivisella kenttäjohtajalla tai alueen yleisjohtajalla, jolla täytyy olla tarvittaessa kykyä puuttua tehtävien hoitamiseen. Työnjohtajaan voi kuitenkin myös tarvittaessa tukeutua, jos partio ei ole täysin varma harkinnastaan.

Ylikonstaapeli 4 esitti myöskin pohtimisen arvoisen kysymyksen haastattelussaan:

*"Toki on sekin mielenkiintoinen kysymys, että voidaanko ajatella, että keikkoja voisi vieläkin enemmän hoitaa puhelimella? Ei olisi varmaan mahdoton ajatus sekään."*

Tämä on hyvä ajatus ylikonstaapeli 4:ltä. Ja kysyessä tätä samaista kysymystä häneltä vastasi hän myöskin, että olisi tämäkin todennäköisesti mahdollista, koska hänen mielestään osa poliiseista saattaa vielä arastella puhelimen käyttämistä tehtävien hoitamiseen. Ylikonstaapeli 4 kuitenkin muistutti samassa yhteydessä, että päätöksen tulee olla aina perusteltua ja kyseiset päätökset tehdäänkin aina virkavastuulla.

Olisi kuitenkin varmasti hyvä esittää kysymys ihan valtakunnallisella tasolla, että pystyisikö poliisi tehostamaan toimintaansa juuri näiden sähköisten tiedonsiirtovälineiden avulla kenttätoiminnassakin. Osissa poliisilaitoksissa, suoritteiden 891 määriä tarkastellessa, voidaan havaita, että tehtäviä hoidetaan vain harvakseltaan käymättä paikalla. Onko tässä mahdollisesti parannettavaa vai onko kyseessä näillä poliisilaitoksella siitä, että mahdollisuus käydä paikalla on tehokkaampaa, kuin se, että paikalla ei käytäisi. Keskustelua voitaisiin kuitenkin käydä tällaisesta mahdollisuudesta.

### **6.1.2 Sektorirajat ylittävää yhteistyötä**

Rikostutkinnan ja kenttätoiminnan yhteistyö oli yksi osa-alue, jota käytin haastatteluissa yhtenä keskustelualoitteena. Tässä oli taustana resurssien tehokkaampi käyttäminen operatiivisessa toiminnassa. Kentän ollessa paineessa joutuvat poliisin kenttäpartiot ja kenttäjohtajat priorisoimaan tehtävien hoitamista, joka johtaa jo itsessään siihen, että tehtäviä täytyy ja pitää hoitaa puhelimen välityksellä. Haastatteluissa koettiin, että eri sektoreiden yhteistyötä



tulisi kehittää. Yhteistyötä on jo nyt ollut kiitettävästi, mutta toiminnassa olisi vielä tarkasteltavaa kaikkien toimijoiden osalta. Yhdeksi tarkastelukohdaksi haastatteluihin nostin Itä-Suomen poliisilaitoksella olevan Rikos1 ja tutkinnanpartio mallin.

Haastattelujen ilmeni, että Rikos1 ja tutkinnanpartio-malli on toiminut vaihtelevasti kenttäjohtoalueilla. Haastattelujen perusteella kyseinen malli on pilotoitu Pohjois-Karjalan kenttäjohtoalueella ja se onkin toiminut kyseisellä kenttäjohtoalueella erinomaisesti. Toimiessaan se on vähentänyt painetta operatiivisen kenttätoiminnan puolelta, sekä mahdollistanut resurssien tehokkaamman käyttämisen.

Haastatteluissa kuitenkin ilmeni, että kyseinen malli ei ole kuitenkaan toiminut kaikilla kenttäjohtoalueilla aina täysin tehokkaasti. Kyseinen malli henkilöityy hyvinkin merkittävästi ja ottautuminen toimintaan vaihtelee. Tästä seuraa se, että välillä koetaan, että kyseistä toimintamallia ei hyödynnetä tarpeeksi. Haastatteluissa ilmeni myöskin, että uuden hätäkeskusjärjestelmän myötä hätäkeskus ei enää tarjoa tutkinnallisia tehtäviä suoraan Rikos1:lle. Tästä syystä joko Rikos1 itse joutuu jatkuvasti tarkkailemaan tilannetta ja tarvittaessa poimimaan tehtäviä itselleen, tai kenttäjohtaja joutuu itse tarjoamaan tehtäviä Rikos1:lle.

Kokonaisuutena mallia pidettiin hyvän. Sitä tulisi kuitenkin vielä tarkastella ja mahdollisesti kehittääkin. Tämän tyyppinen malli aiheuttaa myöskin suorituspainetta rikostutkinnan puolelle, joka lisätään jo valmiiksi kiireelliseen tutkinnan päivittäistoimintaan, niin tilanne ei ole välttämättä helppo kummallakaan puolella sektoreita. Resurssien osalta kuitenkin varmasti merkittävä etu, jota tulisi varmasti hyödyntää jatkossakin.

### **6.1.3 Hätäkeskus**

Hätäkeskuksen toiminnan toin haastatteluihin siitä syystä, että pääsääntöisesti kaikki poliisille tai muille viranomaisille tulevat tehtävät härmistyvät hätäkeskuksen kautta. Tätä kautta myöskin poliisille tulee tehtäviä, jotka ovat jo lähtökohtaisesti puhelimella hoidettavia.

Haastatteluissa nousi esille, että hätäkeskuksen ja viranomaisten välisessä yhteistyössä on vielä haastateltavien mielestä kehittämistä. Haastateltavien mielestä tilanteessa olisi parantamista annettujen ohjeistuksien, sekä tehtävälajien määrittelyn osalta. Tehtävien laatu ja määrä aiheuttavat väliaikaisesti operatiivisessa toiminnassa tarpeettomia katkoksia, joista

seuraa tehtävien ruuhkautumista. Haastatteluissa nousi esille esimerkkeinä liikenteestä aiheutuvat a-luokan (kiireellisin tehtäväluokka) tehtävät, joihinka vastaaminen resursseilla on välillä haastavaa ja melkein täysin mahdotonta. Tästä seuraa muun muassa puhelimella tehtävien hoitamista.

Osa haastateltavista otti kantaa siihen, että vanhan mallin mukainen viranomaispäivystäjä toiminta olisi hyvä sisällyttää myöskin nykyiseen malliin. Ehdotuksen oli muun muassa, että esimerkiksi poliisipäivystyjä toimisi vielä yhtenä suodattimena alustavan hätäpuhelulle tehdyn arvion jälkeen. Nykyisessä tilanteessa hätäkeskuspäivystäjä ei voi tehdä yleisesti rajatapauksissa päätöstä, että kuuluko tehtävä poliisille vai ei. Tämä voi johtua ohjeistuksen puutteesta tai vaillinaisuudesta, mutta pääsyy on siinä, että hätäkeskuspäivystäjä ei ole poliisivaltuutettu. Tässä kohdassa toimintaa nähtiin kehittämisen pakka, jotta poliisin kenttäpartiolle saapuva tehtävä olisi mahdollisimman aidosti akuutti ja konkreettisia toimenpiteitä vaativa. Kokonaisuutena hätäkeskuksen toiminta on ollut kuitenkin kiitettävää.

## **6.2 Millä perusteella poliisin tehtäviä hoidetaan puhelimessa?**

### **6.2.1 Lakiperusta**

Kaikki ylikonstaapelit käyttivät haastatteluissaan esimerkkinä poliisilakia, jonka perusteella tehtävien hoitamiseen voidaan soveltaa esimerkiksi juuri puhelinta. Poliisilain perusteella poliisi voi neuvoin, kehotuksin ja käskyin ylläpitää yleistä järjestystä. Tämän lisäksi tehtäviä voidaan tarvittaessa laittaa tärkeysjärjestykseen ja priorisoida näiden hoitamista. Poliisilaki antaa myöskin mahdollisuuden luopua ja siirtää toimenpiteitä. Kaikki ylikonstaapeli korostivat kuitenkin, että kaikkien päätöksien tulee olla perusteluja, sekä aina täytyy muistaa toimivansa virkavastuulla.

Ylikonstaapeli 2 kertoi haastattelussaan, että poliisihallitus on kuitenkin muistuttanut, että poliisi ei voi jättää tehtäviä hoitamatta. Tämäkin perustuu poliisilain 1:9 § (22.7.2011/872), jonka perusteella poliisi voi tarvittaessa luopua tai siirtää toimenpidettä. Kyseinen pykälä ei kuitenkaan mahdollista sitä, että tehtävää ei hoidettaisi jossain muodossa. Kyseinen toimenpide siirretään vain myöhäisempään aikaan. Tässä yhteydessä puhelimen käyttäminen on hyvä priorisoinnin väline ja sen avulla voidaan päättää, että lähtekö poliisi paikalle vai ei. Puhelimella voidaan ottaa alustavasti yhteyttä ilmoittajalle sekä tarvittaessa myöskin hoitaa tehtävä alusta loppuun.

## 6.2.2 Ohjeet ja määräykset

Haastattelujen pohjalta ylikonstaapelit eivät suoranaisesti tiedneet tai olleet varmoja, että onko puhelimen käyttämisestä poliisiin tehtäviin annettu erillistä ohjeistusta tai määräyksiä hallinnon puolesta. Ylikonstaapelien toimesta koettiin myöskin, että kyseisen toiminnan määrittäminen olisi erittäin haastavaa ja rajoittaisikin mahdollisesti toimintaa turhaan. Ylikonstaapeli 3 sanoi myös, että loppujen lopuksi tämän tyyppisestä ohjeesta tulisikin myöskin liian raskas ja poliisiin tehtäväkentän ollessa niin laaja ja monimuotoinen, niin kyseinen ohje ei kuitenkaan sitten kävisi kaikkiin tilanteisiin. Ylikonstaapeli 2:en mukaan toiminnalle olisi kuitenkin hyvä asettaa tietynlaiset raamit, jotta sillä ei olisi merkitystä kansalaisen näkökulmasta, että kuka poliisi on töissä. Siitä kaikki ylikonstaapelit olivat kuitenkin samaa mieltä, että jonkinlainen ohjeistus olisi mahdollista tehdä, mutta se ei saisi olla liian rajoittava ja yksityiskohtainen.

Ylikonstaapeli 3 muisti, että liikennerikostutkintaohje (POL-2016-9316) määrittelee hirvieläinonnettomuuden sellaiseksi poliisiin tehtäväksi, jossa poliisin ei tarvitse käydä paikalla, jos ei onnettomuudessa ei ole syntynyt henkilövahinkoja, eikä kuljeta ole ollut päihtynyt.

## 6.3 Poliisin tehtävien hoitaminen puhelimesta Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella

### 6.3.1 Haasteet

Kysyttäessä haastateltavilla, että millaisia haasteita tai haittoja he näkisivät poliisin tehtävien hoitamisessa, esille nousi seuraavia seikkoja.

Kansalaisten oikeus tasapuoliseen palveluun ei välttämättä toteudu. Kyseinen määritelmä on kirjattu perustuslakiin, hallintolakiin sekä poliisilakiin. Näiden perusteella pitäisi pyrkiä siihen, että jokainen kansalainen saisi tasapuolista palvelua. Tästä huolimatta haastatteluissa nousi esille, että syrjäseudulla asuva on osittain eriarvoisessa asemassa, kuin asutuskeskusten asukkaat. Ylikonstaapeli 3 kertoi, että syrjäseudulle ei saada kenenkään viranomaisen nykyisillä resursseilla tasapuolista palvelua. Hän kuitenkin huomautti, että tästä huolimatta selkeissä poliisin tehtävissä, etenkin kiireellisiin henkeen ja terveyteen kohdistuvissa, kansalaiset saavat tasapuolista palvelua. Etäisyyksien vuoksi palvelujen tarjoaminen on vain haastavampaa, mutta paikalle kyllä tullaan. Samassa yhteydessä ylikonstaapeli 3 mainitsi myös, että syrjäseudulla asuvalla täytyy olla tästä huolimatta kuitenkin tietynlainen ymmärrys siitä, että apu ei välttämättä tule nopeasti paikalle. Haastateltavien mielestä kuitenkin

voitiin todeta, että Suomessa ei ole sellaista resurssia, joka mahdollistaisi viranomaisten toimesta sellaisen kattavuuden, että kaikki saisivat täsmälleen tasapuolista palvelua. Puhelimen käyttäminen nähtiin toisaalta tasapuolisuutta edistävän tekijänäkin, koska sillä tavoittaa tarvittaessa suhteellisen nopeasti poliisin tai poliisi voi itse tavoittaa apua tarvitsevan. Myös muut sähköiset palvelut nähtiin tasapuolisuutta edistävänä, mutta näiden kehittäminen ja käyttäjäystävällisyyden kehittäminen olisi tärkeää.

Toisena haasteena nähtiin kansalaisten näkemys poliisin toiminnasta. Poliisin hoitaessa tehtävän puhelimesta asiakas voi kokea, että poliisi pitää tehtävää vähäpätöisenä tai ei tärkeänä. Tietyt tehtävät eivät kuitenkaan vaadi poliisi paikalla käymistä ja yhtä tehokkaasti esimerkiksi voidaan ottaa rikosilmoitus vastaan puhelimen välityksellä. Ylikonstaapeli 1 korosti, että vaikkakin poliisi saanut hätäkeskukselta tehtävän ja tehnyt rikosilmoituksen puhelimesta, niin negatiivisemmin asiakas voi tilanteen kokea, jos rikosilmoitukselle ei tehdä mitään tai poliisi ei ole enää yhteydessä. Ylikonstaapeli 3 mainitsi, että hoidettaessa tehtäviä puhelimesta on hyvä myös kertoa ja perustella asiakkaalle, että miksi poliisi ei tule paikalla. Tämän kautta ymmärrys ja käsitys poliisin toiminnastakin kehittyy. Hän korosti myös, että suurin osa ihmisistä ymmärtää kyllä miksi poliisi ei tule paikalle. Ylikonstaapeli 2 kertoi kuitenkin, että puhelimesta tehtävien hoitaminen voi aiheuttaa myös sitä, että hätäkeskukseen ei soiteta, vaikka olisi aiheuttakin.

Seuraavana seikkana nousi esille poliisin näkyvyys. Poliisin näkyvyys voi kärsiä, jossa puhelimesta hoidetaan tehtäviä. Toimintamallin seurauksena poliisin kenttäpartion ei tarvitse välttämättä liikkua tehtävän suorittamisen takia. Tästä voi seurata mahdollisesti näkyvyyden laskemista. Ylikonstaapeli 2:en mielestä, jos ei syrjäseuduilla käydä vain sen takia, että etäisyys on pitkä, niin kyllähän se näkyvyys kärsii. Ylikonstaapeli 4 korosti kuitenkin, että ei se puhelimesta hoitaminen tarkoita välttämättä sitä, että ei oltaisi näkyvillä. Partiossa on aina kaksi ja toinen voi hyvin hoitaa tehtävää puhelimesta liikkeellä oltaessa. Samalla partio on näkyvillä ja pystyy tekemään valvontaa samanaikaisesti.

Haastattelijan toimesta otettiin melkein kaikkien haastateltavien kanssa esille se, että onko tehtävien pois puhumista poliisin toimesta. Yhdellä haastateltavista asia tuli spontaanisti esille. Tällä pois puhumisella tarkoitetaan sitä, että pyritään jo lähtökohtaisesti vaikuttamaan asiakkaaseen siten, että poliisin toimenpiteitä ei vaadittaisi tehtävän suorittamiseen. Ylikonstaapelien mielipiteet vaihtelivat tämän osalta, mutta suurin osa oli sitä mieltä, että vähäisissä

määrissä kyseistä ilmiötä esiintyy. He kuitenkin kaikki korostivat, että kaikki tekevät virkavastuulla töitään aina, ja vastuu toiminnasta on aina päätöksen tekevällä virkamiehellä. Haastateltavat korostivat kuitenkin, että tällaista mallia ei hyväksytä ja siihen pyritään puuttamaan tehokkaasti.

Mitä tulee haasteisiin kokonaisuutena ylikonstaapeli 3 kiteytti tilanteen parhaiten. Hänen mukaansa poliisin työssä on aina riskinsä ja tätä riskiä ei voida poistaa kokonaan koskaan, edes käymällä paikalla jokaisessa tehtävässä. Hänen mukaansa sekään ei olisi kannattavaa meidän yhdyskunnassa, jos esimerkiksi kaikki vähänkin riskialttiit tilanteet ratkaistaisiin sillä, että tehtäisiin kiinniottoja ja siirrettäisiin henkilöt poliisin valvontaan. Haasteiden osalta tulee kuitenkin aina hänen mukaansa hyväksyä myöskin se, että toimenpiteitä tarkastellessa kaikki eivät ole koskaan tyytyväisiä. Tämä on osa poliisin ammattia, että joutuu kritiikin kohteeksi. Ylikonstaapeli 3 korosti tämän lisäksi, että jos vähänkin sellainen tunne, että paikalla tulisi käydä, niin siellä tulee myös käydä.

### **6.3.2 Mahdollisuudet**

Mitä puhelimesta tehtävien hoitaminen mahdollistaa poliisin kenttätöiminnan osalta. Tässä haastateltavat kiinnittivät huomiota seuraaviin seikkoihin.

Yksiselitteisesti kaikkien haastateltavien mielestä puhelimen käyttäminen mahdollistaa resurssien tehokkaamman käyttämisen. Puhelimen käyttäminen mahdollistaa muun muassa sen, että poliisin tehtävien hoitaminen ei ole sidonnaista paikkaan, vaan alueella oleva tehtävä voidaan hoitaa käytännössä mistä vain. Tämä mahdollistaa myöskin sen, että resursseja voidaan keskittää sellaisiin paikkoihin, missä todennäköisemmin tapahtuu.

Ylikonstaapeli 1:en mielestä puhelimen käyttäminen mahdollistaa myöskin tehokkaamman ja järkevämmän tehtävien hoitamisen. Hänen mukaansa tehtävien ei tarvitse odottaa poliisin toimenpiteitä niin kauaa, koska puhelimella voidaan ottaa yhteyttä ja tarvittaessa myöskin hoitaa tehtävä kokonaan käymättä paikalla. Tämä helpottaa tehtävien hoitamista ja auttaa merkittävästi tehtäväjonojen välttämistä. Tehtäviä voidaan myöskin hoitaa useampia kerrallaan, niin kuin ylikonstaapeli 3 sen asetti, että poliisiauton ollessa liikkeellä mikään ei estä partiosta toista käyttämästä puhelinta toisen tehtävän hoitamiseen.

Haastatteluissa nousi esille myöskin pari erilaista näkökantaa tehtävien hoitamiseen puhelimessa ja siitä saatuihin etuihin. Ylikonstaapeli 3:n mukaan tällainen toimintamalli voi edistää työssä jaksamista, koska vältetään ylenmääräiseltä ajamiselta. Tässä yhteydessä säästetään myöskin käytössä olevaa kalustoa, joka on jo valmiiksi kovassa käytössä. Käytetään resurssia järkevästi, eikä lähetetä sitä jatkuvasti joka paikkaan. Ylikonstaapeli 4 heitti myöskin haastattelunsa lopuksi, että mahdollisena etuna tässäkin on ympäristön säästäminen, kun poliisiautoilla ei ajella tarpeettomasti.

### **6.3.4 Yhteenveto**

Kokonaisuutena kaikki ylikonstaapelit näkivät tämän toimintamallin hoitaa tehtäviä puhelimessa positiivisena. Kaikessa toiminnassa on aina haittansa ja hyötynsä, mutta kyseinen malli mahdollistaa esimerkiksi resurssien tehokkaamman ja järkevämmän käytön. Terveisiä ei lähdetä ajamaan, mutta poliisin paikalla käymisen tuodessa lisäarvo tehtävän suorittamiseen, paikalla myös käydään. Se ei ole järkevää toimintaa, että harkintaa ja arviota tilanteeseen sopivista toimenpiteistä ja toimintamalleista ei tehdä. Puhelimen käyttäminen on myöskin vain yksi toimintamalli, jota poliisi voi hyödyntää tehtäviensä hoitamiseen.

Ylikonstaapeli 3 nosti esille lokimerkintöjen laadun ja merkityksen esimerkiksi juuri puhelimella hoidetaviin tehtäviin. Lokimerkinnällä tarkoitetaan poliisin käyttämän kenttäjohtojärjestelmän ominaisuutta, jossa poliisin tehtävään voidaan liittää muistiinpanoja. Lokimerkintöjen tekeminen on hänen mukaansa yksi osa omaa ja asiakkaan oikeusturvaa. Laadukkaat ja tarpeeksi laajat lokimerkinnät toimivat tarvittaessa dokumenttina tehdyistä toiminnoista. Ylikonstaapeli 3 korosti myöskin, että lokimerkintöjen tekemiseen ei mene merkittävää aikaa ja saatu hyöty niiden tekemisestä voi olla merkittävä. Tähän ylikonstaapeli 3 halusi kiinnitettävän huomiota enemmän jatkossa.

## **7. POHDINTA**

### **7.1 Yleisesti tutkimuksen onnistumisesta**

Tämä oli ensimmäinen tutkimus, jonka olen itse tehnyt, ja prosessina opinnäytetyön valmistaminen kesti noin puolen vuoden ajan. Kokonaisuutena tutkimus on onnistunut omasta mielestäni keskivertoisesti. Pääasiallisesti olen työstänyt opinnäytetyötäni koulun lähijaksoilla, sekä harjoittelun aikana lomilla. Kyseiseen opinnäytetyöhön olisi voinut panostaa enemmänkin, mutta tältä saralla koen, että tarpeellinen määrä työtä on tehty tuotoksen eteen.

Isoin haaste opinnäytetyön toteutuksessa oli prosessin heikko tuntemus, ennen aloittamista. Täten itse prosessi vaikutti aluksi aivan valtavalla ponnistukselta, johon täytyisi upottaa valtavasti aikaa ja vaivaa. Osittain tämä oli tottakin, mutta pienissä erissä tekeminen ja jatkuva edistyminen työn saralla olivat sellaisia tekijöitä, jotka pitivät työmotivaatiota yllä. Loppujen lopuksi työmäärä ei ollutkaan niin suuri ja voi melkein sanoa, että eihän se niin vaikeata ollutkaan.

Itse tutkimus meni hyvin nähden lähtötasoon. Aikataulut pitivät pääosiltaan paikkansa ja haastattelu sekä litteroinnit sain tehtyä ajallaan. Haastattelujen osalta opinnäytetyössäni jäi toteutumatta alueellinen kattavuus Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella, koska Pohjois-Savon kenttäjohtoalueelta en ottanut haastateltavaa henkilöä oman työpanokseni vuoksi. Muuten haastattelut sujuivat hyvin ja sain niistä haluamani tiedot esille. Työläin prosessi opinnäytetyössäni oli haastattelujen litterointi ja analysointi. Itse kirjoitustyö oli tällä osaa helppoin osuus.

## **7.2. Tutkimuksen onnistuminen luotettavuuden osalta**

Luotettavuuden osalta koin onnistuneeni hyvin opinnäytetyössäni. Opinnäytetyöni alkuosassa luvussa 3.5 Luotettavuusvarauma olin varautunut reliabiliteetin ja validiteetin toteutumiseen opinnäytetyössäni seitsemän kohtaisella listalla, Tämän kautta arvioinkin nyt työni reliabiliteetin ja validiteetin toteutumista.

Ensimmäisenä varaumana oli informantin vahvuus eli tuloksien kasaaminen, niiden kirjaaminen ylös ja haastateltaville lähettäminen arvioitavaksi, tulkintojen oikeellisuudesta. Tämä toteutui osaltani, lähetettyäni melkein valmiin opinnäytetyöni arvioitavaksi haastatelluille ylikonstaapeleille. (Kananen 2017, 177)

Toinen ja kuudes varauma olivat vahvistettavuus eli vertaillaan tuloksia muihin tuloksiin ja päätelmiin, sekä kriteerivaliditeetti eli aikaisemmat tutkimustulokset tutkimuksen tuloksia (Kananen 2017, 177-179). Aiempia tutkimuksia aiheesta ei varsinaisesti ollut. Opinnäytetyöhöni otin kuitenkin teoriapohjaan Koposen ja Kärkkäisen vuonna 2019 valmistuneen opinnäytetyön, jossa käsiteltiin haastatteluissa ohimennen puhelimen käyttämistä tehtävien hoitamiseen. Tässä tutkimuksessa poliisin edustaja oli kommentoinut, että puhelimella tehtävän hoitaminen on aina harkittu päätös ja se on todettu sopivaksi menettelyyn tehtävän suhteen. Tutkimuksessani haastattelujen perusteella puhelimen käyttäminen on myöskin harkitun päätöksen perusteella toteutettavaa toimintamalli. Päätöksen asiasta tekee yleisesti

partionjohtaja ja tarvittaessa operatiivisen toiminnan työnjohtaja. (Koponen & Kärkkäinen 2019, 27)

Korisammalen opinnäytetyön mukaan käytettävissä olevan resurssin määrä vaikuttaa siihen, miten taajamien ulkopuolelle voidaan kohdistaa valvonta. Tutkimukseni tulosten perusteella tämä pitää paikkansa puhelimen käytön osalta. Puhelinta käytetään resurssin kohdentamiseen ja tehokkaaseen hyödyntämiseen. Puhelinta käytettäessä ei kuitenkaan välttämättä kyetä kohdistamaan valvontaa harvaan asutuille alueilla. Tästä huolimatta mahdollisuuksien mukaan valvontaa kohdistetaan resurssien ja tilanteen mukaan harvaan asutuille alueille ja puhuttaessa kiireellisistä hälytystehtävistä, jotka vaativat välittömiä poliisin toimenpiteitä, niin harvaankin asutulla alueella asuva saa tasapuolista palvelua, pienellä viiveellä. Puhelimen käyttäminen tasapuolistaa myöskin osaltaan harvaan asutun alueen palveluita, kun puhelimen välityksellä voidaan hoitaa myöskin tehokkaasti tehtäviä. (Korisammal 2013, 33, 50)

Fagerlundin tutkimuksessa käsiteltiin perheväkivaltaa poliisin tehtävänä. Tutkimuksessa käsiteltiin myöskin tapauksia, joissa ei käyty paikalla. Syiksi Fagerlund listasi muun muassa tehtäväosoitteen toistuvuuden, tilanteen rauhoittumisen sekä etäisyyden kohteeseen. Haastatteluissani nousi esille, että juuri näytä seikkoja käytetään perusteluna hoidettaessa puhelimella juuri tällaisia kotikeikkoja. Tilanteen ollessa rauhallinen tai tekijä on jo poistunut kohteesta, etäisyydet kohteeseen sekä toistuvuus ovat harkittavia seikkoja, hoidettaessa puhelimella tehtäviä. Kuitenkin korostetaan taasen, että jos jotain lisäarvoa, esimerkiksi tutkinnallisesti, saadaan käymällä paikalla, niin paikalla pitää myöskin käydä. (Fagerlund 2016, 43-45)

Tutkimukseni vertautui ainakin teoreettiseen viitekehykseen ottamiini teoksiin. Tästä huolimatta kuitenkin kyseessä olivat valikoidut tutkimukset ja varsinaisesti tämän lisäksi tutkimustani ei vertailtu esimerkiksi muuhun kirjallisuuteeni. Pääasiallisesti nämä tutkimukset kuitenkin vahvistivat tuloksiani.

Kolmantena varaumana oli intersubjektiivisuus eli arvioitavuus/dokumentointi. Opinnäytetyössäni on kokonainen kappale omistettu teemahaastatteluille ja niiden toteutukselle. Kerätty aineisto on litteroitu ja analysoitu. Tämä aineisto on tuotu tutkimuksen tuloksiin ja



nämä tulokset on lähetetty haastateltaville luettavaksi. Tämä puoli dokumentoinnista on onnistunut. Tästä huolimatta koulun toimintatapojen mukaisesti tutkimuksestani saatu aineisto tullaan tuhoamaan kokonaisuudessaan opinnäytetyöni valmistuttua. Tältä osin tutkimustani ei voida tulevaisuudessa todentaa. Olen kuitenkin pyrkinyt perustelemaan asioita mahdollisimman laajasti, jotta jälkikäteen arviointi olisi mahdollista. Tästä esimerkkinä tilastojen osalta tilastoharjan arviointi. Suoritteiden tekeminen oikein on vaihtelevaa, josta seuraa tilastoharjaa. Myöskin varsinaisesti käyttämistäni tilastoista ei saatu varmuutta miten paljon puhelinta käytetään tehtävien hoitamiseen, koska kyseinen tehtäväkoodi voi myöskin soveltaa muunlaiseen suorittamiseen. (Kananen 2017, 178)

Neljäntenä varautumana oli toistettavuus eli ulkopuolisen tarkkailijan tulisi päätyä samaan tulokseen Tästä en voi saada täyttä varmuutta, koska tutkimuksen aineisto tuhoetaan, jonka seurauksena tutkimuksen toistaminen ei ole mahdollista samoilla asetelmilla. Kuitenkin mahdollisuus, että joku samasta aiheesta kiinnostunut tekisi samantyyllisen tutkimuksen, jonka kautta tutkimuksen toistettavuus olisi tarkasteltavissa. (Kananen 2017, 179).

Viidentenä oli saturaatio tulosten osalta. Tässä tapauksessa haastattelin neljää ylikonstaapeleita tutkimustani varten. Tulokset alkoivatkin toistaa itseään haastatteluissa, sekä uusia näkökulmia tuli vain harvakseltaan. Kuitenkin varmasti uusia näkökulmia asiaan olisi vielä, mutta aiheeni suppeuden vuoksi koen, että saturaatio on saavutettu tarpeellisin määrin. (Kananen 2017, 179)

Seitsemäs ja tällä erää viimeinen varauma tutkimustani varten oli opinnäytetyöni luotettavuustarkastelu eli pohdinta, miten luotettavuus ja laatu ovat toteutuneet. Tämän toteutin tutkimukseni pohdintaosiossa. (Kananen 2017, 174-180)

### **7.3 Poliisiin toimintamahdollisuudet ja toimintamallit puhelimen käytön osalta**

Poliisi elää jatkuvasti muuttuvan yhteiskunnan mukana ja sen täytyy sopeutua muutokseen ja erilaisiin toimintamalleihin. Resurssien määrästä on keskusteltu ja voitaisiin keskustella maailman ääriin saakka, mutta työtä tehdään kuitenkin tästä huolimatta. Pelataan sillä mitä meille on annettu. Puhelimen käyttäminen on yksi toimintamalli poliisin työkalupakissa, jonka hyödyntäminen on kokonaisuutena resurssien ohjattavuuden ja tehokkaan työskentelyn kannalta järkevää. Puhelimen käyttäminen tehtävän hoitamiseen on aina harkittu päätös

ja tämä päätös tehdään aina virkavastuulla. Tästä seuraa se, että mahdolliset seuraukset päätöksestä on aina päätöksen tehneen virkahenkilön vastuulla.

Mitä tulee käytettävissä olevaan resurssiin ja sen vaikutukseen puhelimella hoidettuihin tehtäviin, niin todellisuutta on, että puhelimen käyttäminen on melkein pakollista, että tehtävät saadaan hoidettua. Puhelimen välityksellä asiakkaaseen saadaan yhteys nopeasti ja tehokkaasti, jonka jälkeen voidaan tehdä tehtävää suorittavan partion toimesta harkittuja päätöksiä siitä, että meneekö poliisi fyysisesti paikalle vai ei. Resurssien määrästä on puhuttu poliisi organisaatiossa läpi aikojen ja tullaan puhumaan vielä tulevaisuudessakin. Toimintamallina tämä on kuitenkin hyvä mahdollisuus, koska niin kuin tutkimuksen aikana on nousut jo esillekin, että jos poliisi paikalla olo ei tuo lisäarvoa poliisin tehtävien hoitamiseen, niin miksi paikalla pitäisi mennä fyysisesti.

Tutkimuksen aikana on noussut myös esille poliisin palvelujen saatavuus. Voi olla, että poliisia on nykyisellään melkein mahdotonta tavoittaa perinteisin menetelmin kansalaisen näkökulmasta. Palvelupäivystyksen ollessa ruuhkainen, puhelimeen vastataan vaihtelevalla menestyksellä. Tämän lisäksi myös sähköisen rikosilmoituksen täyttäminen voi olla osiltaan haastavaa. Kansalaiset voivat mielestäni kokea tällaisissa tapauksissa, että he eivät saa apua muualta, kuin yleisestä hätänumerosta. Tämän seurauksena poliisille tuleekin varmasti hätäkeskuksen kautta tehtäviä, jotka ovat jo lähtökohdiltaan sellaisia, jotka voivat hoitua puhelimen välityksellä. Tässä piile pieni mahdollisuus siihen, että hätänumeroa voidaan käyttää tietyissä tapauksissa kansalaistenkin toimesta hyväkseen. Hätänumeron kautta voidaan mahdollisesti saada helpommin poliisin palveluita, kuin perinteisiä teitä pitkin. Pidän tätä mahdollisuutta kuitenkin hyvin marginaalisena tai olemattomana. Mitä kansalaisen pitäisi tehdä, jos hän ei saa poliisin yhteyttä perinteisiä väyliä pitkin? Tämän puitteissa on vielä omasta mielestäni kehittämistä poliisin palveluntarjonnassa, esim. sähköisessä asioinnissa ja puhelinpalveluissa. Tämän lisäksi olisi myös tärkeää ohjeistaa ja valistaa kansalaisia, esim. puhelimen välityksellä asioidessa, niistä syistä miksi poliisi ei tule paikalle, saamiensa tietojen perusteella.

Kokonaisuutena puhelinta käytetään tietyillä poliisilaitoksilla merkittävässä määrissäkin. Onko tämä tarpeeksi vai liian vähän? Puhelimen ja muun tietotekniikan hyödyntäminen on nykyään jo merkittävää. Puhelimella saadaan tehokkaasti tilannekuvaa ja sillä voidaan hoitaa tehtäviä alusta loppuun tarvittaessa. Teknologian kehityksen myötä tulee varmasti vielä

mutakin uusia toimintamalleja, mutta siitä ei ole kieltämistä, että puhelimen käyttäminen on osa poliisin arkipäiväistä työtä. Tästä kaikesta huolimatta puhelimen käyttäminen poliisin tehtävien hoitamiseen on nähty suorittavan portaan toimesta positiivisena ja tehokkaan toimintamallina. Puhelimen käyttämisessä on varjopuolensa, mutta suunta on aina eteenpäin ja kehittämistä löytyy aina kaikista toimintamalleista.

#### **7.4 Jatkotutkimus**

Jatkotutkimuksena kyseisestä aiheesta voitaisiin tutkia esimerkiksi mahdollisuutta hyödyntää puhelinta enemmän tehtävien hoitamiseen, etenkin poliisilaitoksilla, missä harvemmin käytetään puhelinta hyödyksi. Tutkimuksen voisi myöskin toistaa toisien poliisilaitosten alueella, jotta voitaisiin selvittää eroavaisuuksia ja yhdenvertaisuuksia.

Tämän lisäksi voitaisiin tarkastella kvantitatiivisilla menetelmillä millä perusteilla ja miksi tehtäviä on hoidettu puhelimella. Tämän onnistuisi esimerkiksi poliisin RikiTrip-järjestelmän avulla, satunnaisotoksella. Tässä olisi myöskin mahdollisuus tarkastella tarkemmin tehtävälajeja ja niiden hoitamista puhelimella.

Yksi tutkimus voisi olla myöskin poliisin kenttäjohtojärjestelmän lokimerkintöjen laatu ja käyttöaste. Tehdäänkö lokimerkintöjä tarpeeksi, ovatko ne laadukkaita ja ymmärretäänkö niiden merkitys poliisitoiminnalle. Haastattelujen perusteella tässä toiminnan osa-alueessa olisi ollut kehittämisen sarkaa. Tietysti lokimerkintöjen tekeminen kenttäjohtojärjestelmään on myös pääasiallisesti viitsimiskysymys, mutta tästä huolimatta laatua tulisi tarkastella.

## LÄHTEET

Aluehallintovirasto 2017: Toiminta-alue Itä-Suomi. Julkinen tiedote. Luettavissa: [https://www.avi.fi/web/avi/avi-ita-suomi-toiminta-alue;jsessionid=6AFE9E58A2E34D9C352E11FFB36F2456?p\\_p\\_id=122\\_INSTANCE\\_aluevalinta&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_r\\_p\\_564233524\\_resetCur=true&p\\_r\\_p\\_564233524\\_categoryId=14400](https://www.avi.fi/web/avi/avi-ita-suomi-toiminta-alue;jsessionid=6AFE9E58A2E34D9C352E11FFB36F2456?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14400). Luettu 24.5.2019

Ammattinetti: Hätäkeskuspäivystäjä. Luettavissa: [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/618\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/618_ammatti). Luettu 7.6.2019

Elinkeinoelämän valtuuskunta 2019: Suomalaiset luottavat poliisiin – poliitikot ja tiedotusvälineet menettäneet eniten asemiaan. Julkinen tiedote. Luettavissa: <https://www.eva.fi/blog/2019/04/04/suomalaiset-luottavat-poliisiin-poliitikot-ja-tiedotusva-lineet-menettaneet-eniten-asemiaan/>. Luettu: 21.5.2019

Eurostat: 1.6 million police officers in the EU. Tilasto julkaisu. Luettavissa: <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/-/DDN-20190104-1>. Luettu: 6.11.2019.

Fagerlund, Monica 2016: Lähisuhdeväkivalta poliisin perheväkivaltatehtävillä. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 123. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115517/Raportti\\_123\\_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115517/Raportti_123_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu: 23.5.2019

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2014: Tutki ja kirjoita. Porvoo, Bookwell Oy

Hätäkeskuslaitos 2019: Hätäkeskuslaitoksen tilastot vuosi 2018. Luettavissa: [https://www.112.fi/download/77014\\_Hatakeskuslaitoksen\\_tilastot\\_2018.pdf?b39fb3420db1d688](https://www.112.fi/download/77014_Hatakeskuslaitoksen_tilastot_2018.pdf?b39fb3420db1d688). Luettu: 7.6.2019

Itä-Suomessa viime vuonna yli 40 000 rikoslakirikosta. Julkinen tiedote. Luettavissa: [https://www.poliisi.fi/tietoa\\_poliisista/tiedotteet/1/1/ita-suomessa\\_viime\\_vuonna\\_yli\\_40\\_000\\_rikoslakirikosta\\_77937](https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/tiedotteet/1/1/ita-suomessa_viime_vuonna_yli_40_000_rikoslakirikosta_77937). Luettu: 23.5.2019

Itä-Suomen poliisin tilastoja. Julkinen tiedote. Luettavissa: <https://www.poliisi.fi/ita-suomi/prime112.fi.aspx>. Luettu: 22.5.2019

Kananen, Jorma 2015: Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä, Juvenus Print

Kananen, Jorma 2017: Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä, Juvenus Print

Kolehmainen, Seppo 2019: Turvallisuus on kansallinen menestystekijä. Blogikirjoitus. Luettavissa: <https://turvallisuuskomitea.fi/turvallisuus-on-kansallinen-menestystekija/>. Luettu: 24.5.2019

Koponen, Minna & Kärkkäinen, Neea 2019: Poliisin saatavuus Jokelassa. Poliisiammattikorkeakoulu, AMK-opinnäytetyö. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/170599/ON\\_Koponen\\_Karkkainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/170599/ON_Koponen_Karkkainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y). Luettu 29.5.2019

Korpiammal, Petri 2013: Poliisin kenttätoiminnan turvaaminen Itä-Suomen syrjäseudulla – juhlapuheita vai käytännön toimia. Poliisi päällystötutkinto A-osan opinnäytetyö

Koski, Sami 2019: Poliisit kertovat: Näin rikosilmoituksia ”tapetaan” ja tilastoja kaunistellaan - ”Vaiettu salaisuus”. Lehtiartikkeli. Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/29cbbcb4-6fcd-4d07-a1a9-fe27ddff7f3c>. Luettu: 6.11.2019.

Liikenne rikostutkintaohje POL-2016-9316.

Polamk.fi: Poliisin tilastopalvelu. Luettavissa: <https://www.polamk.fi/tki/tilastopalvelu>. Luettu 25.6.2019.

Polisii.fi: Asiakaspalvelu. Luettavissa: <https://www.poliisi.fi/asiakaspalvelu>. Luettu 7.6.2019.

Poliisihallitus 2018: Poliisiylijohtaja Seppo Kolehmainen uusien poliisien valatilaisuudessa: Poliisin voimavarat viritetty äärimmilleen. Julkinen tiedote. Luettavissa: [https://www.poliisi.fi/tietoa\\_poliisista/tiedotteet/1/1/poliisiylijohtaja\\_seppo\\_kolehmainen\\_uusien\\_poliisien\\_valatilaisuudessa\\_poliisin\\_voimavarat\\_viritetty\\_aarimmilleen\\_75859](https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/tiedotteet/1/1/poliisiylijohtaja_seppo_kolehmainen_uusien_poliisien_valatilaisuudessa_poliisin_voimavarat_viritetty_aarimmilleen_75859). Luettu 23.5.2019

Rantaeskola, Satu (toim.) 2014: Poliisilaki – Kommentaari. Tampere, Juvenus Print

Rinne, Jonne 2019: Suomen poliisijärjestöjen liiton turvallisuus kuuluu kaikille -vaalipaneeli. Video. 5.4.2019

Staffordshire police: Resolution center. Julkinen tiedote. Luettavissa: [https://www.staffordshire.police.uk/Resolution\\_Centre](https://www.staffordshire.police.uk/Resolution_Centre). Luettu: 5.6.2019.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Tammi.

Wikipedia: 999 (emergency telephone number). Luettavissa: <https://www.google.com/search?q=great+britain+emergency+number&oq=great+britain+emer&aqs=chrome.2.69i57j0l5.7279j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>. Luettu: 7.6.2019.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto: Aineistonhallinnan käsikirja. Internetjulkaisu. Luettavissa <https://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/index.html>. Luettu 6.6.2019

112.fi: Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus. Luettavissa: [https://www.112.fi/meille\\_toihin/hatakeskuspaivystajakoulutus](https://www.112.fi/meille_toihin/hatakeskuspaivystajakoulutus). Luettu 17.10.2019

## **LITTEET**

Liite 1. Haastattelukutsu

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Tervehdys!

Olen suorittamassa ammattikorkeakoulututkintoa Poliisiammattikorkeakoulussa, ja olen tällä hetkellä harjoittelussa Itä-Suomen poliisilaitoksella Mikkelissä. Opintoihin liittyen olen valmistelemassa opinnäytetyötä, johonka tarvitsisin teidän apuanne haastattelun muodossa. Haastateltavia tarvitsen tutkimustani varten 4-5 henkilöä.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen ja tutkimusotteeksi on valittu laadullinen tutkimus. Opinnäytetyöni aihe liittyy poliisin kenttätöihin. Aiheeni on rajautunut tehtäviin, jotka hoidetaan käymättä paikalla siten, että tehtävä on hoidettu puhelimen välityksellä. Tarkoituksenani onkin perehtyä aiheeseen, ja selvittää miksi ja millä perusteilla tehtäviä hoidetaan puhelimen välityksellä, ja mikä on kynnys hoitaa tehtäviä puhelimesta.

Haastattelut on kohdistettu valvonta- ja hälytystoiminnassa työskenteleviin poliisihenkilöihin. Tavoitteena olisikin saada haastatteluihin edustajia kaikilta Itä-Suomen poliisilaitoksen kenttäjohtoalueilta, jotta opinnäytetyö olisi alueellisesti edustava. Tästä syystä tämä viesti on lähetetty alueilla työskenteleville kenttäjohtajille, sekä osalle varakenttäjohtajista. Tämä ryhmä henkilöitä on valikoitunut potentiaalisiksi haastateltaviksi siitä syystä, että kenttäjohtotehtävissä toimivat henkilöt ovat kokeneita kenttätoiminnan saralla, sekä heidän tietonsa alueen toimintatavoista ja -malleista ovat kattavimmat.

Ajankohta haastattelua varten sovitaan henkilökohtaisesti haastateltavan kanssa, mutta haastattelut olisi tarkoitus toteuttaa pääsääntöisesti viikolla 38 (16.-22.9.2019). Haastattelut toteutetaan haastateltavien virkapaikalla ja haastateltavien omien työvuorojen puitteissa. Haastatteluihin tulisi varata aikaa noin yhden tunnin ajan, ottaen kuitenkin huomioon mahdolliset operatiiviset tarpeet.

Haastattelu toteutetaan puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Haastattelu etenee osittain etukäteen laadittujen kysymysten pohjalta. Nämä kysymykset on muodostettu opinnäytetyöhön liittyvien teemojen eli aihepiirien mukaan. Haastateltavat saavat kysymykset, sekä tiivistelmän opinnäytetyöni aiheesta, sähköpostiinsa viimeistään viikon 36 (2.-8.9.2019) alussa, jotta heillä on mahdollisuus tutustua ja perehtyä aiheeseen ennen varsinaista haastattelua.

Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan tekijän toimesta. Tämä litteroitu teksti analysoidaan, jonka pohjalta saadaan materiaalia opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyöhöni haastateluista muodostunut materiaali käsitellään siten, että niistä ei ole yksilöitävissä ja tunnistettavissa haastateltavan henkilöllisyyttä. Ennen opinnäytetyön julkaisua haastateltaville annetaan luettavaksi opinnäytetyön osat, joissa on hyödynnetty heidän antamia haastateltavia. Tässä yhteydessä haastateltava voi tarvittaessa pyytää virheiden tai väärinymmärrysten korjaamista.

Haastattelut ja siitä syntyneet materiaalit käsitellään salassapitosäännösten mukaisesti. Tämä materiaali hävitetään opinnäytetyön valmistuttua asiaan kuuluvalla tavalla, ellei toisin määritellä Poliisiammattikorkeakoulun toimesta.

Mikäli haluat osallistua haastatteluun, ota yhteyttä minuun sähköpostitse tai puhelimitse viimeistään 1.9.2019 mennessä. Tämän päivämäärän jälkeen viikolla 36 (2.-8.9.2019) otan yhteyttä haastateltaviin, jonka yhteydessä sovimme haastattelun ajankohdan.

Jos heräsi jotain kysyttävää, niin vastaan mielelläni kysymyksiin.



## TEEMAHAASTATTELU

Alexi Karppi 20173A

### Opinnäytetyön aihe

Puhelimella hoidetut tehtävät Itä-Suomen alueella poliisin näkökulmasta.

<b>Haastateltava:</b>	
<b>Virka-asema:</b>	
<b>Työkokemus:</b>	

### Teema 1. Käytännössä

Tässä teemassa tarkoituksena on selvittää, miten ja miksi tehtäviä hoidetaan puhelimen välityksellä.

- Miten puhelinta hyödynnetään valvonta ja hälytystoiminnassa tehtävien hoitamiseen käymättä paikalla?
  - Millaisia tehtäviä hoidetaan tällaisella toimintamallilla?
  - Millä perusteilla?
    - Lakiperusta, tilanne, tehtävän laatu jne.
  - Missä määrin tehtäviä hoidetaan puhelimen välityksellä käymättä paikalla?
  - Miten muuta tietotekniikka hyödynnetään tehtävien hoitamiseen käymättä paikalla?
- Miksi tehtäviä hoidetaan puhelimen välityksellä?
  - Miten harkinta tehdään?
    - Prosessi, päätös
  - Mitkä seikat vaikuttavat tehtävien hoitamiseen puhelimesta?
    - Resurssit, etäisyydet, tehtävien laatu, viranomaisyhteistyö jne.

### Teema 2. Haasteet ja mahdollisuudet

Tässä teemassa taas selvitetään, että mitä haasteita liittyy puhelimen käyttämiselle tehtävän hoitamiseen ja mitä tällainen toimintamalli mahdollistaa.

- Mitä haasteita näet itse tällaiselle toimintamallille?
  - Mitä haittaa tällaisesta toimintamallista voi olla?
    - Oikeusturva, kansalaisten käsitys, näkyvyys jne.
- Mitä tällainen toimintamalli mahdollistaa?
  - Resurssien käyttäminen

### Teema 3. Tulevaisuus

Kolmannen teeman tarkoituksena on kartoittaa, miten viranomaisten ja poliisin toimintaa voitaisiin kehittää tulevaisuudessa.

- Miten poliisi voisi itse kehittää toimintaansa?
  - Sähköiset palvelut, toimintamallit jne.
  - Esim. Englannissa Staffordshiressä on käytössä malli, jossa hätäpuhelu ohjataan mahdollisuuksien mukaan suoraan poliisin tutkintaryhmälle, joka ottaa asian hoitaakseen. Voitaisiinko tällaista toimintamallia hyödyntää Suomessa?
- Miten tietotekniikkaa voitaisiin hyödyntää tulevaisuudessa, esim. poliisin tehtävien hoitamiseen?
  - Sähköiset palvelut, neuvonta, valistus jne.
- Miten viranomaisyhteistyötä voitaisiin kehittää?

- Hätäkeskuslaitos, muut viranomaiset jne.
- Mitä kehitettävää näkisit itse tilanteessa?

Edellä esitetyt kysymykset ovat vain suuntaa antavia, joten haastattelun aikana voin mahdollisesti esittää muita kysymyksiä liittyen opinnäytetyöhöni.