



**SAVONIA**

**Tekniikka**

Palopäälylystön koulutus

**OPINNÄYTETYÖ**

---

TILANNEKESKUKSEN TUKI PELASTUSTOIMINNAN JOHTAJALLE

Aija Röynä

9.4.2014 Matti Honkanen

**SAVONIA–AMMATTIKORKEAKOULU - TEKNIikka, KUOPIO**

Koulutusohjelma

Palopäälylystön koulutusohjelma

Tekijä

Aija Röynä

Työn nimi

Tilannekeskuksen tuki pelastustoiminnan johtajalle

Työn laji

Opinnäytetyö

Päiväys

9.4.2014

Sivumäärä

74 + 9

Työn valvoja

yliopettaja Matti Honkanen

Yrityksen yhdyshenkilö

Yritys

Tiivistelmä

Pelastuslaitokset ovat perustaneet tilannekeskuksia kyetäkseen vastaamaan pelastusalan kehittymiseen ja toimiakseen tehokkaasti sekä viivytyksettä kaikissa tilanteissa. Tilannekeskustoiminnasta ei ole tehty valtakunnallista ohjeistusta, joten jokaisen tilannekeskuksen toiminta perustuu palveltavan pelastustoimialueen tarpeisiin. Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli muodostaa käsitys tilannekeskusten tuottamasta tuesta pelastustoiminnan johtajille. Tätä varten selvitettiin kohtaatko pelastuslaitosten tilannekeskusten tuottama tuki ja pelastustoiminnan johtajien tukitarpeet. Lisäksi selvitettiin tilannekeskusten resurssien piirteitä.

Opinnäytetyötä varten laadittiin pelastustoiminnan tukemisen ja tilannekeskusten kvalitatiivisia tekijöitä selvittävä kysely, joka lähetettiin pelastustoiminnan johtajille, tilannekeskusten toiminnasta vastaaville sekä tilannekeskuspäivystäjille. Viitekehys rakentuu lainsäädännön, ohjeiden sekä erilaisten selvitysten pohjalle.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että pelastuslaitosten tilannekeskukset ovat tarpeellisia pelastustoiminnan tukipalveluiden tuottajia. Tulosten perusteella tukitarpeet ja tarjolla oleva tuki kohtaavat toisensa. Tilannekeskuspäivystäjän koulutus ja tausta vaikuttavat siihen, kuinka menestyksekkäästi hän suoriutuu tehtävästään. Tilannekeskusten tekniset resurssit ovat riittäviä, mutta niiden käytettävyyteen tulee kiinnittää huomiota. Tilannekeskusten tukitoiminnan kehittämiseksi on tukitoimintaa suunniteltava ja ohjeistuksia laadittava yhteistyössä pelastustoiminnan johtajien kanssa. Näin kehitetään sekä itse toimintaa että tietoisuutta molempien osapuolten tarpeista.

Tilannekeskustoiminta on pelastuslaitosten määrään suhteutettuna vähäistä ja osittain myös kohtalaisen nuorta, joten toiminta hakee vielä muotoaan. Panostamalla yhteistyöhön niin tilannekeskusten ja pelastustoiminnan johtajien kuin eri pelastuslaitosten tilannekeskusten välillä, voidaan tukitoimintoja kehittää ja edistää tehokasta sekä tarkoituksenmukaista pelastustoimintaa.

Avainsanat

tilannekeskus, pelastustoiminnan johtaminen, tukitoiminnot

Luottamuksellisuus

julkinen

**SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**

Degree Programme

Fire Officer (Engineer)

Author

Aija Röynä

Title of Project

The Support of a Situation Centre for the Fire Officer in Charge

Type of Project

Final Project

Date

9<sup>th</sup> May 2014

Pages

74 + 9

Academic Supervisor

Mr Matti Honkanen, Head Instructor

Company Supervisor

Company

Abstract

The main task of a situation centre of a rescue department is to support the leading of rescue operations. The situation centre acts as an important part in the preparedness of rescue departments by keeping track on the changes occurring in the operating environment.

The main objective of this final project was to study the needs of officers in charge during rescue operations and how the support of the situation centre meets those needs. The second objective was to study what kind of resources situation centres have for supporting rescue services. The third aim was to find out how to develop the functions of situation centres.

This study was carried out as a qualitative study. Data was collected with a survey directed to the officers in charge of rescue departments, persons in charge of situation centres and situation centre operators. The frame of reference of this study is based on the rescue legislation, rules of conduct and various reports.

The results are based on the answers from the survey which indicates that the support of the situation centres is necessary for the officers in charge. The needs of the officers in charge and the support of the situation centre meet reasonably well. The situation centres have sufficient technical resources but there is a need to improve the education of the situation centre operators concerning technical systems and also concerning rescue services. To improve the support processes the quality of co-operation between a situation centre and officers in charge must increase.

Most of the situation centres are quite new and there are no nationwide instructions for their functions, therefore, the functions of situation centres are still searching their form. This final project provides experience-based development solutions to increase the quality of support processes.

Keywords

situation centre, support services, management of rescue services

Confidentiality

public

## SISÄLTÖ

KÄSITTEET JA LYHENTEET	5
1 JOHDANTO	8
2 PELASTUSLAITOKSEN TILANNEKESKUS	10
2.1 Tilannekeskusten nykytila	10
2.2 Tilannekeskusten tulevaisuus	12
2.3 Tilannekeskusten tehtävät	14
2.4 Tilannekuvan ylläpitäminen	14
2.5 Pelastustoiminnan tukeminen	16
2.6 Muut tehtävät	23
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	27
3.1 Tutkimusongelmat	27
3.2 Tutkimusmenetelmät ja tavoitteet	28
3.3 Kyselyn toteutus	29
3.4 Kysymysten yleiskuvaus	30
3.5 Vastausten yleiskuvaus	31
4 TILANNEKESKUS OSANA OPERATIIVISTA TOIMINTAA	35
4.1 Tilannekeskuksen henkilöressussit	35
4.2 Tilannekeskuksen tekniset resurssit	37
4.3 Häätäkeskuksen tukipalvelut	38
5 TILANNEKESKUKSEN TUKI PELASTUSTOIMINNAN JOHTAJALLE	42
5.1 Pelastustoiminnan johtajan tarvitsema tuki	42
5.2 Tilannekeskuksen näkökulma pelastustoiminnan johtamisen tukemiseen	49
5.3 Tilannekeskusten kokemuksia pelastustoiminnan johtamisen tukemisestä	51
5.4 Pelastustoiminnan johtajien kokemuksia tilannekeskuksista ja niiden tarpeesta	51
5.5 Tarvittavan tuen ja tuotettujen tukipalveluiden kohtaaminen	53
6 TULOKSET	58
7 KEHITYSTARPEET JA -EHDOTUKSET	61
8 POHDINTA	66
8.1 Oma oppiminen	67
8.2 Jatkotutkimusaiheita	69
LÄHTEET	70
LIITE 1: KYSELYSSÄ ESITETYT KYSYMYKSET	

## KÄSITTEET JA LYHENTEET

Tämän opinnäytetyön käsitteet perustuvat pääosin Pelastuslaitosten kumppanuusverkon julkaisemaan dokumenttiin Pelastustoiminnan käsitteitä (2013) ja Valtioneuvoston periaatepäätökseen Yhteiskunnan Turvallisuusstrategia (2010).

DWS	<u>Dispatcher workstation</u> on tietokoneella toimiva työtila-ohjelma, jolla voidaan kuunnella viestiliikennettä ja olla yhteydessä viranomaisradioverkko VIRVE:n välityksellä.
ERICA	Uusi valtakunnallinen hätäkeskustietojärjestelmä, joka on kaikkien hätäkeskustoimintaan osallistuvien tahojen eli hätäkeskuslaitoksen, poliisin, pelastustoimen, sosiaali- ja terveystoimen sekä Rajavartiolaitoksen yhteiskäytössä oleva tietojärjestelmä. ERICA muodostuu sanoista: Emergency, Response, Integrated, Common, Authorities.
Itä-Suomen tilannekeskus (ISTIKE)	Itä-Suomen tilannekeskus on viiden pelastuslaitoksen yhteinen tilannekeskus, joka aloitti toimintansa 1.1.2014. ISTIKE:n alueeseen kuuluvat Etelä-Karjalan, Etelä-Savon, Kymenlaakson, Pohjois-Karjalan sekä Pohjois-Savon pelastuslaitokset.
JOTKE	Pelastustoimen tilannekuvan muodostamiseen ja välittämiseen käytettävä Internet-pohjainen sovellus.
KEJO	Viranomaisten yhteinen kenttäjärjestelmä, jonka tarkoituksena on mahdollistaa kenttäolosuhteissa tehokas viromaisyhteistyö ja tiedonvaihto.
Operatiivinen pelastustoiminta	Sammutus- ja pelastustoiminta onnettomuus- tai tilannepaikalla.

PEKE	Pelastustoiminnan kenttäjohtamisjärjestelmä, jota käytetään ajoneuvoissa sekä johtamispaikoilla. PEKEä käytetään muun muassa tehtävien vastaanottoon ja navigointiin.
Pelastustoiminnan johtokeskus (Pel-Joke)	Pelastusviranomaisen perustama johtokeskus, josta johdetaan pelastustoimintaa häiriö- ja normaaliajan poikkeustilanteissa.
Pelastustoiminnan johtaja (PTJ)	Pelastustoiminnan johtaja käyttää pelastuslain (379/2011, 34 §) mukaisia toimivaltuuksia ja johtaa pelastusmuodostelmia tilanteen aikana. Tässä opinnäytetyössä pelastustoiminnan johtajalla tarkoitetaan pelastusryhmän, pelastusjoukkueen tai pelastuskomppanian johtajaa.
Pelastustoiminnan muodostelmat	Pelastustoiminnan muodostelmia ovat yksikkö, pelastusryhmä, pelastusjoukkue, pelastuskomppania ja pelastusyhtymä. Pelastusmuodostelma koostuu johtajasta, henkilöstöstä sekä ajoneuvosta ja kalustosta sekä muista tarpeellisista resursseista.
Pelastustoimen Resurssi- ja Onnettomuustilastojärjestelmä (PRONTO)	Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilastojärjestelmä on Internet-pohjainen järjestelmä pelastustoimen seurantaan, kehittämistä sekä onnettomuuksien selvittämistä varten.
Sisäministeriö / Sisäasiainministeriö	Sisäasiainministeriön nimi muuttui 1.1.2014 sisäministeriöksi. Sisäministeriö on sisäisen turvallisuuden ministeriö ja sen toimialaan kuuluvat muun muassa hätäkeskustoiminta ja pelastustoimi. Tässä opinnäytetyössä käytetään nimeä sisäministeriö pois lukien lähteet, joissa käytetään sitä nimeä, joka on ollut käytössä lähteen julkaisujankohdalla.

Tilannekeskus (TIKE)	Tässä opinnäytetyössä tilannekeskuksella tarkoitetaan jatkuvassa valmiudessa virka-aikana tai 24/7 olevaa pelastuslaitoksen tilannekeskusta. Tilannekeskus toimii tarvittaessa pelastustoiminnan johtokeskuksen viestintäkeskuksena.
Tilannekuva	Tilannekuva on kuvaus vallitsevista olosuhteista, toimintavalmiuteen vaikuttavista seikoista, kuten käytössä olevista resursseista sekä tilanteiden syntyyn vaikuttaneista tekijöistä ja tilanteen kehittymiseen liittyvistä arvioista. Tilannekuvaa voidaan ylläpitää pelastustoimialueen vallitsevasta kokonaistilanteesta tai yksittäisestä tilanteesta.
Tilannepäiväkirja	Tilannepäiväkirjaan kirjataan tietoja muun muassa tilanteen aikana annetuista käskyistä, määräyksistä, suorite- tuista toimenpiteistä, tapahtumista ja havainnoista.
Tilannetietoisuus	Tilannetietoisuus on päättäjien tilannekuvan avulla syntynyt ymmärrys tapahtumista, niihin vaikuttaneista eri seikoista, tapahtuman senhetkisestä tilasta sekä mahdollisista kehittymisvaihtoehdoista, joissa on huomioitu eri osapuolten tavoitteet.
Viestintäkeskus (VIKE)	Pelastustoiminnan johtokeskuksen osa, joka vastaa sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta sekä operatiivisesta viestinnästä tilanteen aikana.
VIRVE	Viranomaisradioverkko, joka on tarkoitettu viranomais- ten, kuten pelastustoimen, poliisin, rajavartiolaitoksen, sosiaali- ja terveystoimen, tullilaitoksen ja puolustusvoimien yhteiskäyttöön.

## 1 JOHDANTO

Pelastusala ja teknologia kehittyvät, tietomäärät ja -lähteet lisääntyvät ja tilanteisiin ennakointiin sekä varautumiseen panostetaan eri keinoin. Pelastuslaitosten on oltava laaja-alaisia turvallisuuden asiantuntijoita. Pelastustoiminnan edellytetään olevan tehokasta, viivytyksetöntä ja tarkoituksenmukaista (Pelastuslaki 379/2011, 28 §). Pelastuslaitosten on oltava jatkuvasti ajan tasalla toimialueensa turvallisuustilanteesta, mikä vaatii pelastuslaitoksilta organisoitua tilannekuvan ylläpitoa sekä välittämistä niin tekniselle, taktiselle, operatiiviselle että strategiselle johtamistasolle.

Monet pelastuslaitokset ovat muun muassa edellä mainittujen syiden takia perustaneet omia tilannekeskuksia tai yhteisen tilannekeskuksen muiden pelastuslaitosten kanssa. Eri pelastuslaitosten tilannekeskusten toiminnot poikkeavat toisistaan muun muassa pelastustoimialueellisten erojen vuoksi. Tilannekeskustoiminnasta ei ole tehty valtakunnallista ohjeistusta, jossa määriteltäisiin tilannekeskusten tehtävät tai ohjeistettaisiin tilannekeskusten toimintaa. Eri lähteissä tilannekeskusten päätehtäviksi luetellaan pelastustoiminnan ja sen johtamisen tukeminen keräämällä ja välittämällä tarvittavia tietoja, tilannekuvan muodostaminen, ylläpito ja välittäminen pelastuslaitoksen sekä yhteistyötahojen, kuten kuntien ja muiden viranomaisten, avainhenkilöille päätöksen teon ja johtamisen tukemiseksi.

Opinnäytetyön kirjoittajan tilannekeskuspäivystäjänä kertyneen kokemuksen perusteella tilannekeskusten toiminnan ja pelastustoiminnan johtamisen tukitoimintojen olisi potentiaalista kehittyä, mikäli tilannekeskuspäivystäjien koulutukseen, pelastuslaitosten sisäiseen vuorovaikutukseen sekä yhteistyöhön tilannekeskusten välillä valtakunnallisesti panostettaisiin. ”Tehokas johtamisjärjestelmä edellyttää toimivaa johtamisjärjestelmää” (Sisäasiainministeriö 2012, 10). Toimiva ja tehokas johtaminen tarvitsee tilanteen mukaan taustatukea, mikä on toimivassa johtamisjärjestelmässä järjestetty ja ohjeistettu. Tilannekeskuksen tuottaman tuen tarkoitus ei ole osoittaa pelastustoimintaa johtavan henkilön olevan huono tehtävässään, vaan avustaa tätä suorittamaan tehokasta, viivytyksetöntä ja tarkoituksenmukaista pelastustoimintaa.

Opinnäytetyön päätavoite on muodostaa näkemys tilannekeskusten tuottamasta tuesta pelastustoiminnan johtajille. Tätä varten selvitetään, minkälaista tukea pelastustoimin-



nan johtajat tarvitsevat johtaessaan pelastustoimintaa ja mitä tarpeita tilannekeskuksilla on, jotta ne voivat tuottaa tukitoimintoja. Päätaivoite jakaantuu tutkimustavoitteiksi ja tutkimuskysymyksiksi, jotka esitellään tämän opinnäytetyön luvussa neljä.

Opinnäytetyössä käsitellään ensin pelastuslaitosten tilannekeskuksen nykytilannetta ja lähitulevaisuutta sekä tilannekeskusten nykyistä tehtäväkenttää. Tutkimuksen toteuttamisen esittelyn kautta edetään tarkastelemaan tilannekeskusten osallistumista operatiiviseen pelastustoimintaan ja pelastustoiminnan johtajien tukitarpeita. Saatujen tulosten perusteella on koottu kehitystarpeet ja -ehdotukset. Lopuksi tarkastellaan opinnäytetyöprosessia ja sen aikana tapahtunutta omaa oppimista sekä esitellään opinnäytetyön edessä esille tulleita jatkotutkimusaiheita. Selvitettäessä pelastustoiminnan johtajien tarvitsemaa tukea ja sen saatavuutta selvitettiin myös niiden pelastuslaitosten käytäntöjä ja pelastustoiminnan johtajien kokemuksia, joilla ei tilannekeskusta ole käytössä.

Aikaisempia tutkimuksia pelastustoimen tilannekeskuksista on tehty kyselymuotoisina muutamia. Vuonna 2010 sisäministeriön tekemässä, koko maan kattavassa kyselyssä selvitettiin kattavasti tilannekeskusten määrää, tehtäviä, resursseja, henkilöstöasioita, ohjeistuksia sekä tulevaisuuden suunnitelmia. Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston kyselyssä vuonna 2013 päivitettiin tilannetta tilannekeskusten määrän, miehityksen ja suunnitteilla olevien tilannekeskusten suhteen. Itä-Suomen tilannekeskushankkeen yhteydessä vuonna 2013 tehdyllä kyselyllä selvitettiin pelastustoiminnan johtajien mielipiteitä toimintamalleihin pelastustoiminnan johtamisen tukemiseksi sekä tulevan viiden pelastuslaitoksen yhteisen tilannekeskuksen palveluiden tavoitetilaksi.

Opinnäytetöitä tilannekeskuksista on aikaisemmin tehty muutamia. Näissä opinnäytetöissä on tutkittu tilannekeskuksen tietoteknisiä ratkaisuja ja tilannekeskuksen perustamista. Tällä hetkellä Pelastusopiston palopäällystön koulutusohjelmasta on tämän opinnäytetyön lisäksi tekeillä toinen tilannekeskuksiin liittyvä opinnäytetyö, jossa käsitellään tilanapäiväkirjan tuomaa tukea kunnalle ja pelastustoiminnalle.

## 2 PELASTUSLAITOKSEN TILANNEKESKUS

Pelastuslaitosten tilannekeskuksista vanhimmat on perustettu kunnallisten hätäkeskusten ja aluehälytyskeskusten siirryttyä valtiollisen Hätäkeskuslaitoksen hoidettaviksi vuosituhannen vaihteessa. Tilannekeskus tukee koko pelastuslaitoksen toimintaa, pelastustoimialueen kuntia häiriötilanteissa, operatiivista pelastus- ja ensihoitotoimintaa sekä ylläpitää viesti- ja hälytysliikenneyhteyksiä.

Pelastustoimiala ja pelastustoiminta kehittyvät jatkuvasti. Taloudelliset tekijät, toiminnan tehostamistavoitteet sekä muiden viranomaisten toiminnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös pelastuslaitosten toimintaan kaikilla osa-alueilla. Tilannekeskuksissa muutokset näkyvät eniten tietoteknisissä ratkaisuissa. Esimerkiksi muutokset kenttäjohtamisjärjestelmissä vaativat henkilöstön perehdyttämistä ja kouluttamista. Myös uuden hätäkeskusjärjestelmän (ERICA) tuotantokäyttö vaikuttaa pelastuslaitosten toimintaan.

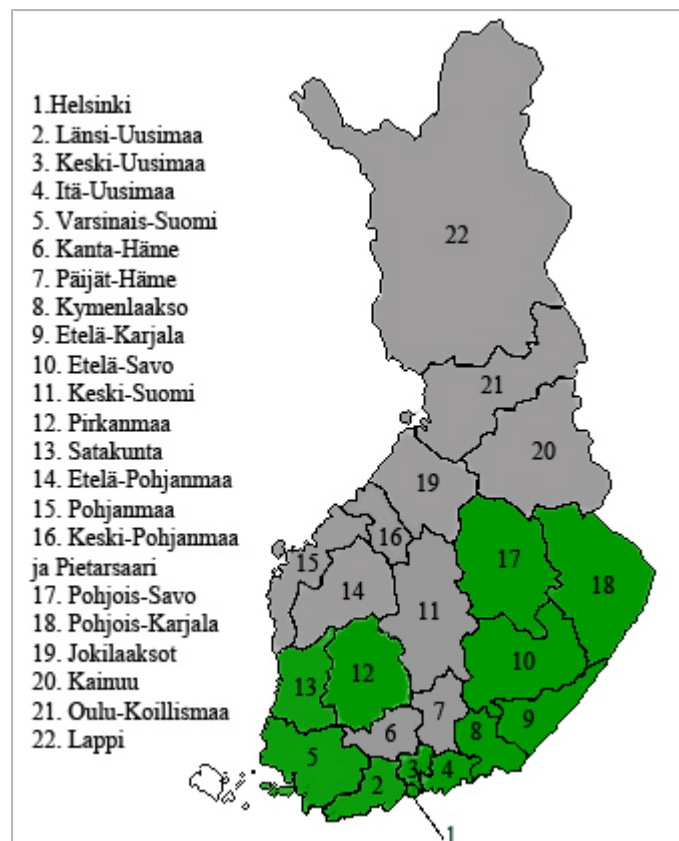
### 2.1 Tilannekeskusten nykytila

Nykypäivänä tilannekeskuksia tarvitaan muun muassa koko pelastuslaitoksen toiminnan tukemiseen onnettomuuksien ehkäisystä pelastustoimintaan ja pelastustoimialueen kuntien toiminnan tukemiseen erityisesti häiriö- ja poikkeustilanteissa. Pelastuslaitos tuottaa erilaisia palveluita niin omille toimintaryhmilleen kuin myös kunnille, yhteistyöviranomaisille sekä muille yhteistyötahoille. Heikki Suomalaisen (2011, 22) kehitystyön sekä tätä opinnäytetyötä varten tehdyn kyselyn perusteella joissakin pelastuslaitoksissa on todettu, että tilannekeskus on tarkoituksenmukainen ajantasaisen ja luotettavan pelastustoimialueen tilannekuvan ylläpitäjä sekä hallintolain (434/2003, 7 §) edellyttämä selkeä pelastuslaitoksen asiointipalvelun tuottaja (Hallituksen esitys eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta 72/2002, 57).

Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston pelastustoimen hätäkeskustyöryhmä teki pelastuslaitoksille kyselyn syksyllä 2013. Kyselyssä selvitettiin, onko pelastuslaitoksella tilannekeskus, valvomo tai johtokeskus sekä toimiiko niissä henkilöstö päätoimisena vai oman työnsä ohella. Kyselyn tuloksena oli, että seitsemässä pelastuslaitoksessa 22:sta on ympäri vuorokauden toiminnassa oleva tilannekeskus. Itä-Suomen viiden pelastus-

laitoksen yhteinen Itä-Suomen tilannekeskus (ISTIKE) aloitti toimintansa vuoden 2014 alussa, jolloin pelastuslaitosten, joilla on käytössä tilannekeskus, määrä nousi 12:sta. Itä-Suomen tilannekeskus palvelee Etelä-Karjalan, Etelä-Savon, Kymenlaakson, Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon pelastuslaitoksia. (Kautto 2013 ja Etelä-Savon pelastuslaitos 2014.)

Kuvassa 1 on esitetty vuoden 2014 alun tilanne pelastuslaitosten tilannekeskuksista. Kuvasta on todettavissa, että tilannekeskukset ovat pääasiallisesti toiminnassa eteläisessä ja itäisessä Suomessa. Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston syksyn 2013 selvityksen perusteella pelastuslaitoksista Keski-Suomella on virka-aikana toimistohenkilöstöllä miehitetty valvomo ja Kainuulla sekä Päijät-Hämeellä on suunnitteilla tilannekeskuksen perustaminen (Kautto 2013).



Kuva 1. Pelastuslaitokset, joilla on oma tai yhteinen tilannekeskus, ovat esitetty vihreällä.

Tilannekeskukset ovat pääsääntöisesti miehitettyinä päätoimisella henkilöstöllä. Normaali-tilanteessa tilannekeskuksessa työskentelee yhdestä kahteen henkilöä ja tarvittaessa tilannekeskuksen miehitystä vahvennetaan pelastuslaitoskohtaisten ohjeiden mukai-

sesti esimerkiksi tehtäviin perehtyneellä toimistohenkilöstöllä. Pelastustoiminnan johtokeskus (Pel-JoKe) perustetaan pelastusviranomaisen päätöksellä, jolloin tilannekeskus toimii tarvittaessa Pel-JoKen viestikeskuksena.

Pelastuslaitokset, joilla ei ole jatkuvasti toiminnassa olevaa tilannekeskusta, perustelevat tilannekeskuksettomuuttaan sillä, että tilannekeskusta vaativia tehtäviä ei koeta olevan tarpeeksi paljon, jotta tilannekeskukseen olisi kannattavaa sijoittaa varoja ja henkilöstötyövuosia. Näissä pelastuslaitoksissa pelastustoiminnan tukipalveluita tuottavat sisäisesti päivystävät palomestarit ja päivystävät päälliköt, tai tarvittaessa tukipalveluita saadaan hätäkeskukselta. Ruuhka- ja poikkeustilanteissa hätäkeskus antaa pääsääntöisesti herätteen päivystävälle palomestarille tai päivystävälle päällikölle, joka tekee päätöksen tilannekeskuksen tai pelastustoimen johtokeskuksen perustamisesta. Tilannekeskuksettomissa pelastuslaitoksissa ei kuitenkaan täysin tyrmätä tarvetta tilannekeskukselle. Pelastuslaitosten yhteiset tilannekeskukset nähtiin kannattavammaksi vaihtoehtokseen sijaan, että kaikille pelastuslaitoksille perustettaisiin oma jatkuvasti toiminnassa oleva tilannekeskus.

## 2.2 Tilannekeskusten tulevaisuus

Lokakuussa 2013 sisäministeriö teki jatkoesityksen kuntien tehtävien ja velvoitteiden vähentämiseksi, minkä tarkoituksena on saada vähennyksiä kuntien taloudellisiin menoihin. Jatkoesitys sisälsi ehdotuksen pelastustoimen järjestelmän uudelleenorganisoinnista, jossa pelastustoimialueita vähennettäisiin puoleen nykyisestä 22:sta. Sisäministeriö on esittänyt säästöjä syntyvän muun muassa siitä, ettei jokaiselle pelastuslaitokselle rakennettaisi omaa tilannekeskusta, jota vuonna 2015 toteutuvaksi suunnitellun uuden hätäkeskustietojärjestelmän suunnitteluperusteena on esitetty. Sisäministeriö pyysi kunnilta ja pelastuslaitoksilta sekä muilta tahoilta, kuten Pelastusopistolta, hätäkeskuslaitokselta ja alan ammattiliitoilta, lausuntoja suunnitellusta pelastustoimen aluejaosta. Kaikkiaan 66,8 prosentissa annetuista lausunnoista vastustettiin esitettyä aluejakoa. Lausunnoista 26 prosentissa hyväksyttiin esitetty aluejako ja 7,2 prosentissa ei otettu selkeää kantaa aluejakoon. (Sisäasiainministeriö 2013, 1 - 2 ja Sisäministeriö 2014a, 2.)

Hallituksen neuvotteluissa julkisen talouden suunnitelmasta maaliskuussa 2014 päätettiin, ettei pelastuslaitoksia yhdistetä. Hallitus päätti, että pelastustoimen tilannekeskuksia perustetaan enintään 11. Hallituksen päätöksen jälkeen käynnistettiin selvitys viiden pelastustoimen tilannekeskuksen perustamisesta yhteistyössä sosiaali- ja terveystaluelualueiden (sote-alueiden) kanssa. Yhteisillä tilannekeskuksilla haetaan toiminnan sujuvuuden lisäämistä, minkä kautta pyritään saavuttamaan myös taloudellisia säästöjä. Pelastustoimen tilannekeskusten lopullinen määrä tarkentuu vasta sosiaali- ja terveystaluelualueiden uudistuksen (sote-uudistus) tarkentuessa. (Sisäministeriö 2014b.)

Pelastuslaitosten määrän säilyessä nykyisellään ja tilannekeskusten määrän tullessa olemaan enintään puolet pelastuslaitosten määrästä tulevat uudet tilannekeskukset olemaan pelastuslaitosten yhteisiä. Se, toteutetaanko tilannekeskusten toiminta keskitettynä vai esimerkiksi samalla mallilla kuin Itä-Suomen tilannekeskus, selviää vasta myöhemmin. Lisäksi tilannekeskusten perustamiseen liittyvän selvitystyön edetessä selvinnevät tarkemmat yksityiskohdat aluejaoista, tilannekeskusten tehtävistä ja uudistuksen vaikutuksista nykyisiin tilannekeskuksiin.

Meneillään oleva hätäkeskusuudistus, hätäkeskusten määrän vähentäminen viidestätoista kuuteen, ei sisäministeriön selvityksen hätäkeskusuudistuksen toimeenpanon mukaan vaikuta pelastustoimen tilannekeskusten perustamiseen, sillä hätäkeskusten tehtäviin ei ole koskaan kuulunut eikä tule kuulumaan pelastustoimen kenttätoiminnan johtaminen. Käytännön johtaminen on pelastusviranomaisen oma, lakisääteinen, tehtävä. (Sisäasiainministeriö 2010a, 9 - 10.)

Tilannekeskusten toiminnassa ja sen kehittämisessä tulee huomioida pelastusalan kehittyminen. Tilannekeskusten toiminnan tulee olla hyvin ajan hermolla ja kehittyttävä yhdessä alan kanssa, mieluummin jopa hieman etupainotteisesti. Tietotekniikka kehittyy nykyaikana jatkuvasti, joten tietoteknisten toimintaympäristöjen ylläpito ja päivittäminen on yksi suurimpia kokonaisuuksia. Yhteistyö, sekä pelastuslaitosten sisällä tilannekeskusten työntekijöiden, johtoportaan ja operatiivisen tason kesken että yhteistyökumppaneiden kanssa, on avainasemassa toiminnan ajan tasalla pitämisessä ja kehittämisessä eteenpäin.

### 2.3 Tilannekeskusten tehtävät

Tilannekeskuksien tehtävistä ei ole valtakunnallista ohjeistusta, joten jokaisen tilannekeskuksen toiminta perustuu kyseisen pelastuslaitoksen tai Itä-Suomen tilannekeskuksen kohdalla viiden pelastuslaitoksen omiin tarpeisiin. Tilannekeskuksen päätehtäviä ovat pelastustoimialueen tilannekuvan ylläpito ja jakaminen sekä pelastustoiminnan tukeminen. Lisäksi tilannekeskuksella voi olla erilaisia asiakaspalvelutehtäviä, joissa asiakkaina voivat olla pelastuslaitoksen oma henkilöstö, muut viranomaiset, kunnat sekä kuntalaiset. Täysin tyhjentävän tehtävälisäyksen kirjaaminen ei ole tarkoituksenmukaista, vaan tässä opinnäytetyössä pyritään keskittymään niihin tehtäviin, joita useammassa tilannekeskuksissa suoritetaan.

Tilannekeskuksen tehtävät on esitetty kootusti (taulukko 1) pääluvun kaksi lopussa. Tilannekeskusten tehtävät voivat vaihdella pelastuslaitoksittain. Joissakin pelastuslaitoksissa tilannekeskus palvelee vain pelastuslaitosta, kuntia ja eri yhteistoimintatahoja, kun taas toisissa pelastuslaitoksissa tilannekeskus on myös kuntalaisten, yritysten ja muiden toimijoiden palvelupiste.

### 2.4 Tilannekuvan ylläpitäminen

Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa tilannekuvan määritellään sisältävän tarpeelliset tiedot tilanteesta tai suorituskyvyistä ja olevan peruste tilannetietoisuudelle. Tilannekuvan pohjalta päätöksentekijät rakentavat tilannetietoisuutensa, jonka tulee perustua ajantasaiseen sekä luotettavaan tietoon. Tilannekuva sisältää tietoa vallitsevista olosuhteista, resurssien käytettävyydestä ja ennusteista olosuhteiden muutoksista (Valtioneuvosto 2010, 54 - 44 ja 92).

Tilannekuva ohjaa pelastuslaitoksen toimintaa. Mitä enemmän pelastuslaitoksen toimialueella tapahtuu ja mitä laajempia tapahtumat ovat, sitä enemmän tilannekuvan tulee sisältää tietoa. Tilannekeskuksen normaaliajan tilannekuva kattaa pelastuslaitoksen toiminta-alueen kokonaisvaltaisen turvallisuustilannekuvan. Tilannekuvan jakaminen etupainotteisesti pelastuslaitoksen sisällä, naapuripelastuslaitosten välillä sekä pelastustoi-

mialueen kunnille antaa pelastuslaitoksille sekä kunnille aikaa ennakoida esimerkiksi myrskyn aiheuttamia häiriötilanteita. Kaikkia tilanteita ei ole mahdollista ennakoida, mutta ajantasainen ja kattava tilannekuva nopeuttaa toimenpiteiden käynnistämistä.

Tilanneilmoitusten antaminen on olennainen osa tilannekuvan ylläpitoa sekä sisäistä tiedottamista. Tilanneilmoitus, esimerkiksi pelastuslaitoksen johtoryhmille, päivystävälle palomestareille ja päivystävälle päälliköille, voidaan antaa päivittäin, jolloin se voi esimerkiksi sisältää edellisen vuorokauden merkittävimmät tapahtumat, poikkeukset käytettävissä olevista resursseista, yleisötapahtumat, onnettomuusriskiä kohottavien säätilanteiden muutosten ennusteet ja muut pelastuslaitoksen valmiuteen vaikuttavat asiat. Pelastuslaitoksissa tilannekeskukset ovat pääsääntöisesti ohjeistettu tekemään tilanneilmoitus, kun se havaitsee tai sen tietoon tulee poikkeuksellinen tapahtuma. Esimerkiksi Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen tilannekeskus tekee ohjeistetusti tilanneilmoituksen eteenpäin, kun oman tai naapuripelastuslaitoksen toimialueella on tapahtunut sellainen onnettomuus tai on odotettavissa sellainen tapahtuma tai ilmiö, joka edellyttää tai saattaa edellyttää ennakoivaa johtamista, valmiuden nostamista tai muita toimenpiteitä. Ohjeessa on määritelty ilmoitusrajat sekä toimijat, joille ilmoitukset tulee tehdä.

Tilannekuvaa varten tilannekeskus seuraa sekä valtakunnallisia että paikallisia tietolähteitä sekä viestiliikennettä. Tilannekeskus poimii ja kirjaa ylös ensisijaisesti omaa pelastustoimialuetta koskevat tiedot ja välittää ne niille toimijoille, joita tilanteen muuttuminen koskee. Näitä toimijoita ovat esimerkiksi päivystävät palomestarit ja päälliköt, kuntien johto- ja kriisiryhmät, muut viranomaiset sekä naapuripelastuslaitokset. Seurattavia tietolähteitä ovat esimerkiksi Ilmatieteenlaitoksen luonnononnettomuuksien varoitusjärjestelmän (LUOVA) tiedotteet, Suomen ympäristökeskuksen (SYKE) ja Ilmatieteenlaitoksen yhteisen Tulvakeskuksen tuottamat ennusteet ja tilannekuvat vesistöjen vedenpinnan korkeudesta sekä mahdollisesti pelastuslaitoksen tiloihin sijoitettujen sää- ja säteilymittausasemien tiedot. Lisäksi pelastuslaitokselle tehtävät ilmoitukset esimerkiksi kulutuksista ja suurista yleisötilaisuuksista ovat pelastustoiminta-alueen kokonaisvaltaisen turvallisuustilannekuvan kannalta oleellisia, sillä esimerkiksi tulen käsittelyyn ja suuriin ihmismääriin liittyy lähes aina kohonnut onnettomuusriski.

Tilannekuvan ylläpitoa varten pelastuslaitoksilla on käytettävissä erilaisia sähköisiä järjestelmiä, esimerkiksi pelastustoimen johtamisen tilannekuvajärjestelmä JOTKE, joiden avulla tilannekuvaa on mahdollista seurata ja ylläpitää myös muualta kuin tilannekeskuksesta käsin. Tietoteknisten järjestelmien uudistuessa yhtenäisemmiksi tilannekuvan välittämisen eri viranomaisten välillä pitäisi helpottua. Tilannekeskuksella on lähtökohtaisesti hyvät tietolähteet tilannekuvan ylläpitämiseen ja järjestelmät sen välittämiseen. Tilannekuvan ylläpitämisessä ja välittämisessä on kuitenkin joitakin haasteita: kuinka varmistetaan, että tilannekuvaan valitaan oikeaa ja riittävää informaatiota ja että se välittyy myös tarkoituksenmukaisena päättäjän tilannetietoisuudeksi? Nämä ovat haasteita erityisesti tilanteissa, kun tiedon siirto tapahtuu erilaisten teknistenjärjestelmien kautta.

## 2.5 Pelastustoiminnan tukeminen

Onnettomuuden tai poikkeuksellisen tilanteen tyyppi ja laajuus vaikuttavat tilannekeskusten tehtäviin. Mitä laajempi tai poikkeuksellisempi tilanne on, sitä enemmän myös tilannekeskuksilla on tehtäviä. Ilkka Heinonen (2012) on esityksessään Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen tilannekeskuksesta kuvannut tilannekeskuksen toiminnassa olevan kolme tasoa: normaaliaikainen toiminta, joka käsittää päivittäiset tehtävät, normaaliaikainen häiriötilanne, kuten suuronnettomuus tai muu erityistilanne, ja poikkeusoloaikainen toiminta. Riippumatta toiminnan tasosta tilannekeskuksen tulisi aina seurata tilannetta, mutta tuen tarjoamisen ja antamisen määrä on usein riippuvainen pelastustehtävästä. Esimerkiksi pelastusyksikön suorittamat tehtävät eivät yleensä vaadi aktiivisia tukitoimia tilannekeskukselta, kun taas pelastustoiminnan muodostelman ollessa pelastusryhmä tai sitä suurempi on tilanne yleensä kiireellisempi ja laajempi, jolloin tietoa ja tukea tulee olla tarjolla aktiivisemmin. Normaaliajan häiriötilanteessa tilannekeskuksen miehitystä tulee voida vahventaa, jolloin ei välttämättä perusteta pelastustoiminnan johtokeskusta (Heinonen 2012). Onnettomuustilanteiden hoitamisen lähtökohtana on, että ne hoidetaan niin matalalla organisaatiotasolla kuin mahdollista (Honkanen 2014, 8).

Kimmo Oinonen (2013, 30 - 32) on omassa opinnäytetyössään määritellyt pelastustoiminnan tukiprosesseja, joita ovat



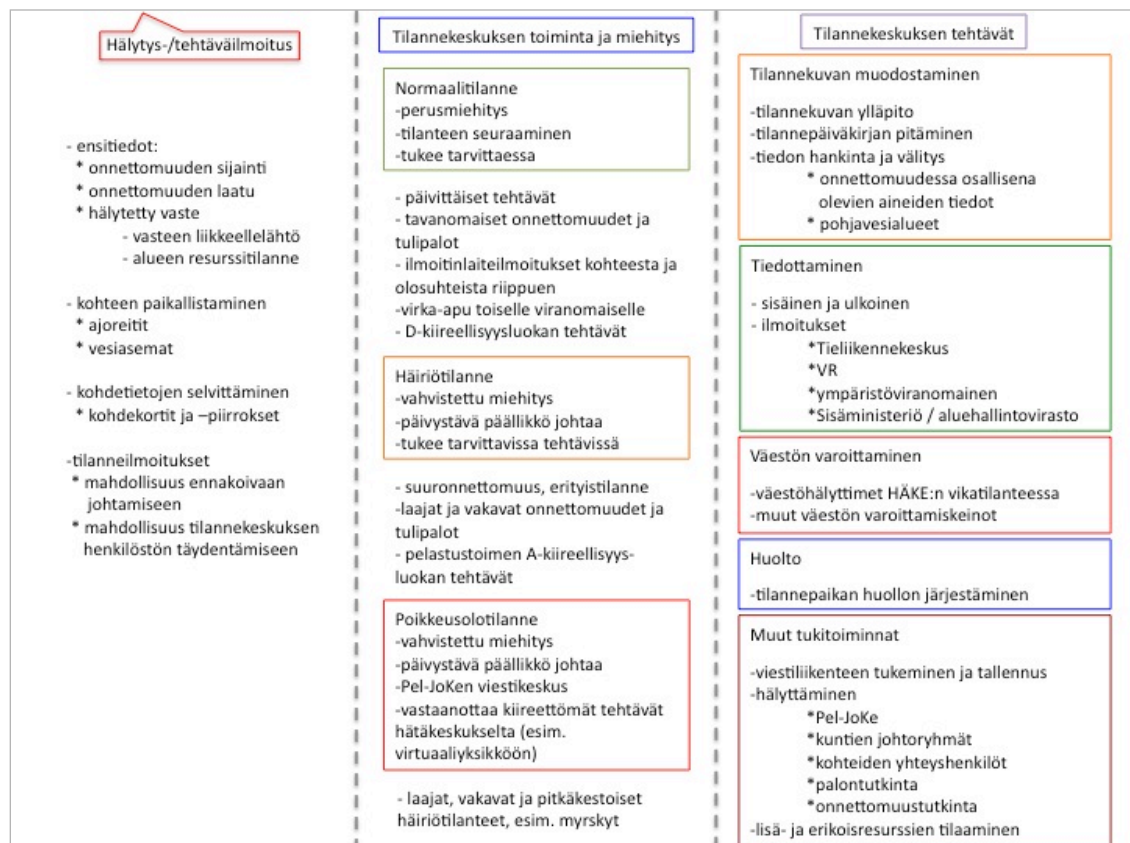
- tilannekuvan muodostaminen
- tiedottaminen
- väestön varoittaminen
- huolto
- muut tukitoiminnot.

Kyseiset tukiprosessit muodostavat myös tehtyjen kyselyiden perusteella hyvin pitkälti kaikissa tilannekeskuksissa pelastustoiminnan aikaisten tehtävien rungon. Pelastustoiminnan johtajalla on vastuu pelastustoiminnan tehtävien hoitamisesta, ja tilannekeskusten tehtävä on tukea pelastustoimintaa ja pelastustoiminnan johtajan työskentelyä.

Tilannekeskuksella itsellään ei lähtökohtaisesti ole päätös- tai määräysvaltaa. Asiaan kuitenkin vaikuttaa se, työskenteleekö tilannekeskuksen päivystäjä tehtävässään virkavai työsuhteperusteisesti. Pelastuslaitokset ovat kunnallisia viranomaisia, ja niissä työskentelevät ovat joko julkisoikeudellisessa virkasuhteessa viranhaltijoina tai yksityisoikeudellisessa työsuhteessa työntekijöinä (Laki kunnallisesta viranhaltijasta 304/2003, 2 §; Kuntatyönantajat 2007, 1 ja Pelastuslaki 379/2011, 24 - 25 §). Pelastustoimen pelastusviranomaisia ovat alueen pelastuslaitoksen ylin viranhaltija, pelastusjohtaja, sekä hänen viranomaisiksi nimeämänsä henkilöt (Pelastuslaki 379/2011, 26 §). Tehtävää, jota suorittaessa käytetään julkista valtaa, hoidetaan virkasuhteessa (Kuntalaki 365/1995, 44 §). Pelastusviranomaisen tehtävät ja julkisen toimivallan käyttö perustuvat oikeudellisiin normeihin, kuten pelastuslakiin, ja niihin sisältyviin toimivaltasäädöksiin.

Esimerkiksi tilannekeskuksessa työskentelevä palomestari on virkasuhteessa pelastuslaitokseen, jolloin on mahdollista, että hän antaa viranhaltijana ja nimettynä pelastusviranomaisena sellaisia ohjeita, käskyjä ja määräyksiä, joiden katsotaan olevan julkisen vallan käyttöä. Mikäli tilannekeskuspäivystäjä ei työskentele virkasuhteessa ja ole nimetty pelastusviranomaiseksi, ei hän silloin voi antaa velvoittavia käskyjä ja määräyksiä, joilla yksipuolisesti velvoitetaan toista toimimaan, tai puuttua muulla tavalla toisen etuun, oikeuteen tai velvollisuuteen. Lähtökohtaisesti siis tilannekeskuspäivystäjät toimivat nimettyjen pelastusviranomaisten määräysten ja ohjeistusten mukaisesti, jolloin vastuu on määräyksen tai käskyn antaneella pelastusviranomaisella. (Kuismin 2012.)

Kuvassa 2 on esitetty kootusti tilannekeskuksen tehtävät pelastustoiminnan tukemiseksi. Pelastuslaitoskohtaisista sekä onnettomuus- ja tehtäväkohtaisista poikkeuksista huolimatta voidaan todeta, että valtakunnallisesti tehtävät noudattelevat kuvassa esitettävää mallia. Hälytys- tai tehtävailmoituksen perusteella tilannekeskus paikantaa kohteen, seuraa osaltaan hälytysten perille menon, hälytetyn vasteen liikkeellelähden sekä arvioi pelastustoimialueen resurssit päällekkäisiä hälytyksiä silmälläpitäen. Tarvittaessa tilannekeskus opastaa yksiköt kohteeseen, selvittää kohdetietoja ja tekee tilanneilmoitukset eteenpäin. Kuvan toisessa sarakkeessa on esitetty tilannekeskuksen miehitystä, toimintaa ja johtotilannetta perustuen tehtävien laatuun ja laajuuteen. Kolmanteen sarakkeeseen on jaoteltu eri tehtävät tukiprosessin mukaan.



Kuva 2. Tilannekeskuksen tehtävät pelastustoiminnan tukemiseksi. (Mukaiillen Heinonen 2012; Oinonen 2013, 30 - 32 ja Halmeslahti, T., henkilökohtainen tiedonanto, 29.1.2014.)

### *Tilannekuvan muodostaminen sekä tiedon hankinta ja välitys*

Tilannekeskuksista tehtyjen selvitysten pohjalta voidaan todeta, että valtakunnallisesti tilannekeskusten tehtävänä pidetään pelastustoimialueen tapahtumien ja käynnissä ole-

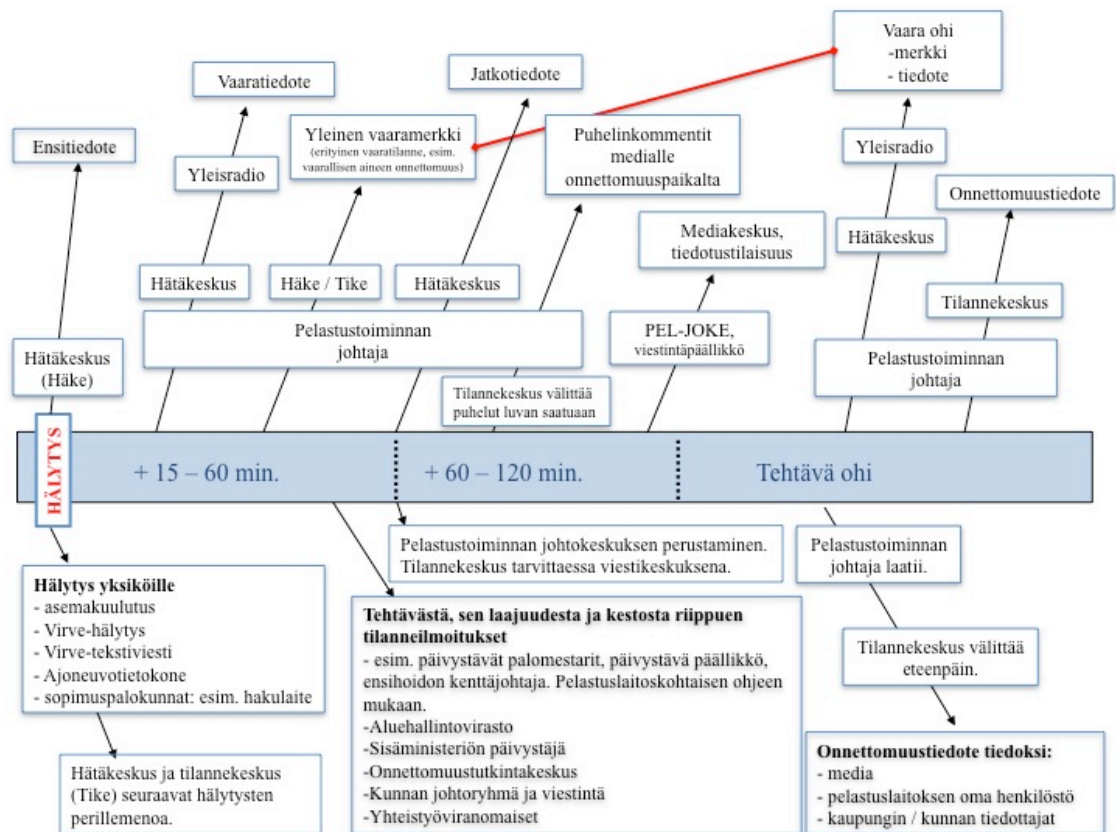
vien tehtävien seuranta. Kuten kuvassa 2 on esitetty, tilannekeskukset seuraavat myös yksiköiden tilatietojen perusteella hälytysten perillemenoja ja yksiköiden liikkumista toiminta-alueella. Seurannalla on tarkoitus havaita mahdolliset vikatilanteet hälytysjärjestelmissä, jolloin tilannekeskus voi tiedottaa asiasta hätäkeskuslaitokselle ja suorittaa vaihtoehtoisilla järjestelmillä hälytykset asemille ja yksiköille, mikäli tilannekeskuksella on mahdollisuus suorittaa asemahälytyksiä ja -kuulutuksia. Seuraamalla yksiköitä johtamisjärjestelmillä on tilannekeskuksella mahdollisuus opastaa yksiköitä oikeaan kohteeseen sekä esimerkiksi vesiasemille. (Sisäasiainministeriö 2010b.)

Pelastustoiminnan aikaisen tilannekuvan muodostaminen vaatii pelastustoiminnan johtajan ja tilannekeskuksen yhteistyötä. Tilannekeskuksen on mahdotonta muodostaa ja pitää yllä täysin tarkkaa tilannekuvaa tilannepaikan tapahtumista itsenäisesti, sillä tilannekeskus saa pääsääntöisesti tietoa tilannepaikalta ainoastaan viestiliikenteen kautta. Tilannekeskus kerää pääsääntöisesti tilannekuvaan tietoa laajemmalla katsonnalla ja pelastustoiminnan johtaja onnettomuuden tai tilanteen näkökulmasta. Pelastustoimialueen tilannekuva ja tilannekohtainen tilannekuva palvelevat osittain eri tarkoituksia, ja kumpikaan ei sulje toista pois. Tilannekeskus tukee pelastustoiminnan johtajan ylläpitämää tilannekuvaa pitämällä *tilanapäiväkirjaa*, johon tilannekeskus kirjaa muun muassa viestiliikenteestä poimittuja tietoja toimenpiteistä, sekä tallentamalla viestiliikennettä joko pelastustoiminnan johtajan määräyksestä tai erillisen ohjeen mukaan. Tilanapäiväkirjaan kirjataan pelastustoiminnan vaiheisiin liittyviä asioita, kuten johtamissuhteet ja -vastualueet sekä niiden vaihdot, viestiliikenteen tietoja, kuten puheryhmät ja annettuja käskyjä. Tilanapäiväkirja päätetään kun pelastustoiminnan johtaja antaa siihen luvan. Tilanapäiväkirjoja käytetään muun muassa tilanteiden selvittämiseen ja toiminnan arviointiin jälkikäteen.

Tietojen hankintaa varten tilannekeskus voi käyttää eri kohteista, esimerkiksi paloilmointikohteista, laadittuja kohdekortteja, palotarkastusjärjestelmää, rakennustietokantoja sekä etsiä tietoja erilaisista tietohakemistoista, kuten OVA- ja TOKEVA -ohjeista. Linkkikirjastot ovat nopea apu tiedon hakemiseen sähköisesti niin Internetistä kuin pelastuslaitosten omista sähköisistä tietokannoista.

### *Tiedottaminen ja väestön varoittaminen*

Kuvassa 3 on esitetty tiedottamisen ja väestön varoittamisen vaihteita pelastustehtävän suorittamista kuvaavaan aikajanaan sidotusti pelastustoiminnan eri vaiheissa. Häätakeskuksen tehtävänä on välittää onnettomuuksista ensi- ja jatkotiedotteet oman järjestelmänsä kautta (Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010, 4 §). Ensi- ja jatkotiedotteita laajemmat tiedotteet laatii ja jakaa pelastusviranomaisen itse. Lain viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999, 20 §) mukaan viranomaisella on velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa toiminnastaan. Tässä tiedotteiden jakamisessa voidaan hyödyntää tilannekeskusta, jos pelastuslaitos on tästä erikseen ohjeistanut ja tilannekeskuksen tehtävänkuvaaan määrittänyt. Tilannekeskus voi avustaa pelastustoiminnan johtajaa tiedotteiden laadinnassa. Joissakin pelastuslaitoksissa median yhteydenotot on kohdenettu pelastuslaitoksen tilannekeskukseen, joka yhdistää puhelut pelastustoiminnan johtajalle tältä luvan saatuaan. Ohjaamalla median yhteydenotot tilannekeskukseen on tarkoitus antaa pelastustoiminnan johtajalle työrauha, mikä on erityisesti tarpeen tilanteen alkuvaiheessa. Tilannekeskus voi, pelastustoiminnan johtajan ohjeistuksien mukaan, antaa medialle tietoja jo tiedossa olevista tiedoista. Tilannekeskukselle tulee selkeästi ohjeistaa, tiedottaako se, mitä tiedottaa ja antaa arvio, milloin pelastustoiminnan johtaja mahdollisesti voi alkaa vastaamaan tilannetta koskeviin tiedusteluihin. Nykypäivän sosiaalinen media ja tiedon nopea liikkuminen luovat paineita niin eri medioille kuin pelastuslaitoksille saada ja tuottaa tietoa. Tilanneilmoitukset ovat osa pelastuslaitoksen sisäistä tiedottamisprosessia. (Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2007.)



Kuva 3. Tiedottamisen ja väestön varoittamisen vaiheet pelastustehtävän suorittamista kuvaavaan aikajanaan sidotusti. (Mukaiillen Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2012.)

Vaaran uhatessa väestöä voidaan varoittaa käyttämällä ulkohälyttimiä ja kaiutinautoja, radion ja TV:n kautta, Internetissä sekä painetussa mediassa yleisillä tiedotteilla sekä hyödyntämällä omatoimisen varautumisen organisaatioita ja henkilöstöä (Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vaaratiedotteesta ja hätäkeskustoiminnasta annetun lain muuttamisesta 31/2012, 2). Vaaran laatu ja välittömyys vaikuttaa käytettävään varoitustapaan. Lakia vaaratiedotteesta (466/2012, myöhemmin vaaratiedotelaki) sovelletaan viranomaisen antamaan vaaratiedotteeseen, joka välitetään radiossa ja televisiossa. Hätkäkeskus vastaa vaaratiedotelain 7 §:n perusteella vaaratiedotteen välittämisestä Yleisradio Oy:lle. Lisäksi vaaratiedotelain 8 §:n perusteella hätäkeskuksen tulee avustaa vaaratiedotteen kääntämisessä toiselle kansalliskielelle, pelastusviranomaisen vastatessa käännöksen oikeellisuudesta. Väestöhälyttimien käynnistämisestä vastaa hätäkeskus (Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010, 3 §). Osassa pelastuslaitoksia on myös mahdollisuus käyttää väestöhälyttimiä. Näissä pelastuslaitoksissa ja niiden tilannekeskuksissa väestöhälyttimien käyttö tapahtuu erillisten ohjeiden tai käskyjen mukaisesti. Väestöhälyttimien käyttö pelastuslaitoksen toimesta voi tulla tarpeen hätä-

keskuksen toiminnan häiriötilanteessa. Lisäksi osa pelastuslaitoksista vastaa väestöhälyttimien kuukausikokeiluista.

### *Huolto*

Varsinkin pelastustoiminnan kestäessä pitkään tarvitaan tilannepaikalla kalustoa ja henkilöstöä varten huolto- ja muonitusjärjestelyjä, joilla mahdollistetaan pelastustoiminnan keskeytyksetön jatkuminen. Pelastustoiminnan johtaja vastaa joukkojen huollosta ja vaihtohenkilöstöstä (Neuvonen ym. 2007, 14). Tilannekeskus voi pelastustoiminnan johtajan määräyksestä hälyttää tarvittavat tukiyksiköt tilannepaikalle.

### *Muut tukitoiminnat*

Muut tilannekeskuksen tukitoiminnat vaihtelevat hyvin pitkälti tilanteen ja pelastustoiminnan tarpeiden mukaisesti. Muut tukitoiminnat voivat liittyä tilanteen eskaloitumisen vuoksi vaadittaviin toimenpiteisiin kuten lisähenkilöstön hälyttämiseen, pelastustoiminnan johtokeskuksen perustamiseen tai tilanteen päättymiseen liittyviin toimenpiteisiin, kuten palontutkintaryhmän hälyttämiseen.

Yleisesti tilannekeskukset seuraavat ja tukevat viestiliikennettä pelastustoiminnan omilla viestikanavilla, joita hätäkeskuksessa ei seurata. Tilannekeskus voi tarvittaessa ohjata tehtävään liittyvät toimijat oikeisiin puheryhmiin, toimia viestien välittäjänä sekä huomauttaa tarvittaessa radiokurista. Viestiliikennettä voidaan tallentaa tarvittaessa esimerkiksi DWS:n tallennusjärjestelmällä tai erillisellä nauhurilla. Nauhoitteita voidaan käyttää esimerkiksi jälkikäteen suoritettavassa pelastustoiminnan arvioinnissa ja toiminnan kehittämisessä tilanapäiväkirjan lisäksi.

Pelastustoiminnan johtajan määräyksestä tilannekeskus voi selvittää ja pelastuslaitoskohtaisien ohjeiden sekä mahdollisuuksien mukaan hälyttää kohteeseen erikoiskalustoa, kuten maansiirtoajoneuvoja tai jälkivahinkojentorjuntayhtiön. Tilannekeskuksella voi olla tiedossa kunnallisten toimijoiden tietojen lisäksi myös pelastustoimialueella toimivien yrittäjien erikoiskalustotietoja, jolloin voi olla tarkoituksenmukaisinta, että tilannekeskus välittää tiedot pelastustoiminnan johtajalle tai tiedustelee suoraan kaluston käyt-

tettävyyttä pelastustoiminnassa. Kustannuskysymykset tulee huomioida erikseen ulkopuolista erikoiskalustoa tilatessa.

### *Pelastustoiminnan johtokeskus*

Tilannekeskus voi pelastustoiminnan johtajan määräyksestä hälyttää lisähenkilöstöä sekä johto- ja tutkintaryhmiä. Lisähenkilöstön tai perustettavan pelastustoiminnan johtokeskuksen hälyttäminen tapahtuu tällöin erillisen ohjeen mukaan, esimerkiksi lähettämällä ilmoitusviestejä tekstiviestijärjestelmällä. Pelastustoiminnan johtokeskuksen ollessa toiminnassa tilannekeskus toimii tarvittaessa erillisen ohjeen mukaisesti johtokeskuksen viestikeskusena. Tilannekeskuksen toimiessa pelastustoiminnan johtokeskuksen alaisuudessa tulee huolehtia, että tilannekeskuksessa on riittävästi henkilöstöä.

Pelastustoiminnan johtokeskuksen ollessa toiminnassa tilannekeskuksen tehtäviä voivat olla tilannekuvan, tilannetietoisuuden ja tilanapäiväkirjan ylläpitäminen kokoamalla ja käsittelemällä hankittuja tietoja sekä saatuja tilannetietoja, tilanteen esittely sekä viestien vastaanottaminen ja jakaminen. Pelastustoiminnan johtokeskuksessa pelastustoiminnan johtajaa avustaa esikunta, jonka henkilöstölle jaetaan vastuualueet ja -tehtävät tilanteen ja käytettävän operaatiomallin mukaisesti. Tilannekeskuksen tehtävät voivat hajautua usealle eri vastuualueelle, jolloin tilannekeskus periaatteessa toimii usean vastuualuejohtajan alaisuudessa. Tällöin on huomioitava, että tilannekeskuksessa on tarpeeksi henkilöstöä, jotta tilannekeskus ja yksittäinen tilannekeskuspäivystäjä eivät kuormitu liikaa. (Honkanen 2014, 13 - 14 ja 25 - 29.)

## 2.6 Muut tehtävät

Tilannekeskuksen ollessa pelastuslaitoksen toiminnan hermokeskus voi sen tehtäviin kuulua monien pelastuslaitoksen sisäiseen ja ulkoiseen toimintaan liittyvien kiireettömien päivittäistehtävien hoitaminen. Esimerkiksi kulunvalvonta, tilavarausten hallinnointi, erilaisten dokumenttien käsittely, jakelu ja tallennus sekä tilannekeskuksen oman toiminnan raportointitehtävät ovat osassa tilannekeskuksia arkipäiväisiä rutiineja.

### *Päivystys- ja neuvontapalvelut*

Osassa pelastuslaitoksia tilannekeskuksen yhteydessä toimii myös puhelinvaihte sekä asiakaspalvelu. Puhelinvaihteessa käsitellään pelastuslaitokseen puhelimitse tapahtuvat yhteydenotot. Asiakkaat eli muun muassa kuntalaiset ja muut viranomaiset saavat tilannekeskuksen puhelinvaihteesta asiakasneuvontaa ja tarvittaessa puhelu välitetään oikealle henkilölle. Tieto tai ilmoitus voidaan myös kirjata ylös tilannekeskuksessa ja jakaa eteenpäin oikeille toimijoille. Asiakaspalvelupisteessä voidaan ottaa vastaan vieraita, käsitellä niin tavallista postia kuin sähköpostiakin, antaa valistusta ja neuvontaa sekä vastaanottaa ilmoituksia esimerkiksi tilapäisistä majoittumisista kouluissa, kulotuksista ja ilotulitusnäytöksistä.

Monissa pelastuslaitoksissa tilannekeskus käsittelee myös virka-ajan ulkopuolella kuntien kunnossapito-, kiinteistö- ja hissihälytyksiä sekä suorittaa sähkö- ja vesilaitoksen vikapäivystystä. Tilannekeskus kirjaa häiriötilanteet ja välittää tiedot päivystäville huoltomiehille.

### *Tiedottaminen*

Tilannekeskus välittää tiedotteita medialle, kuntien edustajille sekä kuntalaisille onnettomuus-, vika- ja häiriötilanteissa. Lisäksi tilannekeskus jakelee pelastuslaitoksen sisäiset tiedoksiannot henkilöstölle esimerkiksi infonäyttöjen, sähköpostien ja tekstiviestien välityksellä. Nykypäivänä sosiaalisen median merkitys lisääntyy, mikä vaatii myös pelastuslaitoksilta eri sosiaalisten medioiden seuraamista, sisällön tuottamista niihin sekä myös tiedottamista niiden kautta. Esimerkiksi vuoden 2013 joulukuussa Suomea koetelleen Seija-myrskyn aikana Länsi-Uudenmaan sekä Etelä-Karjalan pelastuslaitokset uutisoivat myrskyn etenemisestä ja vaikutuksista sosiaalisessa mediassa tarkoituksena tavoittaa suoraan ja laajalti yksityisiä henkilöitä.

### *Tietokantojen ylläpito*

Pelastuslaitosten ylläpitämiä tietokantoja ovat esimerkiksi automaattisella paloilmoittimella tai sammutuslaitteistolla varustettujen kohteiden kohdekortit ja -piirroset sekä hälytysvasteet, erilaiset yhteystieto-, jakelu- ja hälytyslistat. Hätäkeskus ei pääsääntö-



sesti kirjaa omiin tietokantoihinsa muita tietoja kuin pelastuslaitoksen hälytettävän vasteen sekä ilmoituslaitteiston liittymisilmoituksessa ilmoitetut yhteystiedot, joihin hätäkeskus ottaa yhteyttä automaattisen ilmoituksen saatuaan. Kohdekortit ja -piirroset ovat lähtökohtaisesti ainoastaan pelastuslaitoksen käytössä. Hätäkeskukset ja pelastuslaitokset tekevät yhteistyötä tietojen päivityksessä erityisesti silloin, kun uusi kohde kytketään hälyttämään hätäkeskukseen. Tällöin hätäkeskus pyytää pelastuslaitosta määrittämään hälytettävän vasteen ja ilmoittamaan sen hätäkeskukselle, joka vastetiedon saatuaan antaa luvan automaattisen paloilmoittimen tai sammutuslaitteiston käyttöön kytkemiseen. Hätäkeskuslaitos on hätäkeskusuudistuksen yhteydessä yhtenäistämässä käytäntöjään, jotta kaikkiin hätäkeskuksiin saadaan yhtenäinen toimintamalli ilmoituslaitetietojen keräämisen ja käsittelyn osalta (Kuosmanen 2014).

Pelastuslaitosten henkilöstön, yhteistyöviranomaisten, kuntien eri tahojen, kuten johtoryhmien ja häiriötilannepäivystysten sekä sidosryhmien yhteystietojen tulee olla ajan tasalla. Ajantasaiset tiedot vaativat aktiivista ylläpitoa. Yhteystietojen ajantasaisuus on hyvä varmistaa vähintään silloin, kun valmistaudutaan myrskyyn tai muuhun häiriötilanteeseen eikä tilanne vielä ole akuutti.

Taulukko 1. Yhteenveto tilannekeskuksen tehtävistä.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilannekuva <ul style="list-style-type: none"> <li>○ muodostaminen</li> <li>○ ylläpitäminen</li> <li>○ jakaminen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tilanneilmoitukset pelastuslaitoksen sisällä sekä yhteistyöviranomaisille ja kunnille.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Pelastustoiminnan tukeminen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ kohdetietojen ja muiden tietojen hankinta sekä välitys</li> <li>○ tilanneilmoitukset eteenpäin</li> <li>○ tiedottaminen ja väestön varoittaminen</li> <li>○ tilannekuvan muodostaminen ja ylläpitäminen</li> <li>○ tilanapäiväkirjan pitäminen</li> <li>○ viestiliikenteen seuraaminen ja tukeminen</li> </ul> </li> </ul>
--

(jatkuu)

## TAULUKKO 1. (jatkuu)

- erikoiskaluston hälyttäminen
  - huollon järjestäminen
  - pelastustoiminnan johtokeskustoiminnan käynnistäminen
  - palontutkintaryhmän ja muiden tarvittavien viranomaistahojen hälyttäminen.
- 
- Muut tehtävät (pelastuslaitoskohtaisia)
    - asiakaspalvelu ja puhelinvaihde
    - päivystyspalvelut
    - tiedottaminen
    - tietokantojen ylläpito.

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön keskeisin tiedonkeruuväline oli kysely, joka kohdistettiin pelastuslaitosten alipäällystö- ja päällystötehtävissä toimiville pelastustoiminnan johtamiseen osallistuville, tilannekeskusten toiminnasta vastaaville sekä tilannekeskusten työntekijöille. Kyselyssä huomioitiin myös pelastuslaitokset, joilla ei ole tilannekeskusta.

#### 3.1 Tutkimusongelmat

Tilannekeskuksen, mikäli pelastuslaitoksella sellainen on, voidaan sanoa olevan pelastuslaitoksen toiminnan risteyskohta. Lähes kaikissa pelastuslaitoksissa jatkuvasti miehitetty tilannekeskus on myös palvelu- ja neuvontapiste niin pelastuslaitoksen omalle henkilöstölle, yhteistyöviranomaisille ja -kumppaneille sekä pelastustoimialueen kunnille. Tilannekeskuksen henkilöstön oletetaan tietävän paljon pelastustoimesta ja pelastuslaitoksen toiminnasta tai ainakin, mistä tarvittavaa tietoa löytyy tai keneltä sitä on saatavilla.

Tilannekeskuksen yksi päätehtävä on pelastustoiminnan tukeminen. Tämän opinnäytetyön yksi tavoite on selvittää, kohtaavatko tilannekeskusten tuottamien tukitoimintojen taso ja pelastustoiminnan johtajan tukitarpeet. Tutkimusongelmina tähän tavoitteeseen ovat seuraavat: minkälaista tukea pelastustoiminnan johtajat tarvitsevat johtaessaan pelastustoimintaa ja mitä tarpeita tilannekeskuksilla on, jotta ne voivat tuottaa tukitoimintoja.

Opinnäytetyön toiseen tavoitteeseen liittyvät tilannekeskusten resurssit. Tutkimusongelmat tämän tavoitteen suhteen jakaantuvat henkilöstöresursseihin ja teknisiin resursseihin. Koska pelastustoimen teknisistä järjestelmistä on tehty opinnäytetöitä, keskitytään tässä opinnäytetyössä enemmän henkilöstöresursseihin. Henkilöstöresurssien osalta selvitetään vaatimuksia tilannekeskuspäivystäjän tehtävän menestyksekkääseen hoitamiseen. Tilannekeskuspäivystäjien taustat ovat hyvinkin vaihtelevia, mikä vaikuttaa päivystäjän kykyyn tehdä työtään. Kokemukset pelastustoimen eri tehtävistä vaikuttavat yksittäisen päivystäjän kykyyn ymmärtää pelastustoimea niin kokonaisvaltaisesti kuin yksityiskohtaisestikin. Esimerkiksi pelastajataustainen tilannekeskuspäivystäjä hahmot-

taa ja ymmärtää pelastustoimea erilalla kuin alan ulkopuolelta tullut henkilö. Tilannekeskuspäivystäjille ei ole lakisääteisiä koulutusvaatimuksia eikä valtakunnallista koulutustarjontaa, mikä yhtenäistäisi tilannekeskuspäivystäjien tieto- ja taitotasoa.

Pelastustoiminnan tukitoimintojen ja niiden tason kehittäminen tarpeita vastaavalle tasolle edellyttää eri johtamistasojen tarpeiden ja kokemusten selvittämistä. Pelastustoiminnan tukemisen kehittämisessä tulee huomioida myös tilannekeskuksen näkökulma. Kehittäminen pohjautuu kokemuksiin hyvistä ja huonoista toimintatavoista. Tilannekeskusten ja niiden toimintojen tulee kehittyä siinä missä pelastusalan yleisestikin.

### 3.2 Tutkimusmenetelmät ja tavoitteet

Opinnäytetyön rajaus vaikutti valittuun tutkimusmenetelmään. Rajauksessa päädyttiin ottamaan mukaan kaikki 22 pelastuslaitosta ja kyselytutkimus kohdennettiin pelastustoiminnan operatiivisille eli varsinaisen pelastustoiminnan johtajille riippumatta siitä, oliko pelastuslaitoksella virka-aikaan tai ympärivuorokauden miehitettyä tilannekeskusta vai ei, sekä tilannekeskusten toiminnasta vastaaville ja tilannekeskuspäivystäjille. Tilannekeskusten suhteen rajauksen ulkopuolelle jätettiin tilannekeskukset, jotka perustetaan tarvittaessa. Tutkimusmenetelmän valinnassa päädyttiin kvalitatiiviseen eli laadulliseen menetelmään, sillä tutkimuksessa tarkastellaan tutkittavan aiheen laatua, ominaisuuksia ja merkitystä pelastustoiminnan johtamiselle. Opinnäytetyön kyselyn vastauksia on haettu todellisten tilanteiden tuottamien kokemusten pohjalta. (Hirsjärvi ym. 2001, 155.)

Kysely tehtiin Webropol-kyselynä, joka lähetettiin kohderyhmille ensisijaisesti pelastuslaitosten pelastuspäälliköiden kautta. Tavoitteena oli saada kyselyyn vähintään sata vastausta. Kyselyn kysymykset muotoiltiin alkaviksi muun muassa sanoilla mitä, miten ja miksi, mikä mahdollisti vastaajille mahdollisuuden kuvailla ja selittää näkemyksiään (Vilkka & Airaksinen 2004, 63).

Opinnäytetyön päätavoitteena on muodostaa käsitys tilannekeskusten tuottamasta tuesta pelastustoiminnan johtajille. Päätavoitteen saavuttamiseksi selvitetään mitä tukitarpeita pelastustoiminnan johtajalla on sekä kohtaavatko tilannekeskusten tuottama tuki ja pe-

lastustoiminnan johtajien tukitarpeet. Tilannekeskusten näkökulmasta selvitetään mitä tarpeita tilannekeskuksilla on tukitoimintojen tuottamiseen ja mitkä ovat tilannekeskusten resurssit tuottaa tukitoimintoja. Tilannekeskusten ja pelastustoiminnan johtajien kokemuksiensa ja näkemystensä pohjalta muodostetaan näkemys kuinka tilannekeskusten toimintaa ja tukitoimintojen tuottamista voitaisiin kehittää.

### 3.3 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin käyttämällä Webropol -kyselytyökalua. Kysely lähetettiin sähköpostitse saateviestin kera pelastuslaitosten pelastuspäälliköille, joiden pyydettiin jakavan kyselyä eteenpäin omassa organisaatiossaan. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella kyselyn jakeli kohderyhmälle opinnäytetyön tekijä itse. Vuoden 2012 Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilasto PRONTO:n pelastuslaitosten henkilöstön henkilöryhmätilaston perusteella pelastustoimintaan osallistui päällystö- ja alipäällystötasolla 807 henkilöä. Vuoden 2012 tilastoista puuttuvat ainoastaan Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen tiedot ja vuoden 2013 tilastoista kymmenen pelastuslaitoksen tiedot, joten parhaiten nykypäivän kokonaislukumäärää kuvaava tieto on saatavilla vuodelta 2012. Vuosien 2010–2014 aikana tehtyjen kyselyiden perusteella pelastuslaitoksilla tilannekeskustehtävissä työskentelee arviolta noin 120 henkilöä. Näiden tietojen perusteella kysely suunnattiin yhteensä arviolta noin 950 henkilölle. Tavoitteena oli saada yhteensä vähintään sata vastausta mahdollisimman kattavasti kaikista pelastuslaitoksista ja jokaisesta vastaajaryhmästä.

Kysely avautui 3.2.2014, ja vastausaikaa oli 23.2.2014 asti eli yhteensä kolme viikkoa. Puolessa välissä kyselyn vastausaikaa oli 14:sta eri pelastuslaitoksesta kertynyt 57 vastausta. Vastaajista suurin osa oli operatiiviseen pelastustoiminnan johtamiseen osallistuvia henkilöitä. Tämän vuoksi niille pelastuslaitoksille, joista ei ollut tullut yhtään tai alle viisi vastausta, lähetettiin muistutusviesti. Lisäksi kyselyn ja saateviestin jakelua laajennettiin tässä vaiheessa myös suoraan pelastuslaitosten tilannekeskuksiin sekä en-tuudestaan tiedetyille tilannekeskusten toiminnasta vastaaville henkilöille.

Kysely käsitti yhteensä 47 kysymystä, joista vastaajalle näkyvät kysymykset valikoituivat valittujen vastausvaihtoehtojen mukaan. Yksittäiselle vastaajalle vastattavia kysy-

myksiä tuli 15 - 21. Kysymyksistä 21 oli avoimia kysymyksiä, joista neljässä oli kaksi tai useampi vastauskohta. Valintakysymyksissä valinnan perusteluja tai täydentävää tietoa kysyttiin 13 kysymyksessä. Kyselyssä oli neljä pakollista kysymystä. Vastaajien yhteystietoja pyydettiin vastausten tarkentamismahdollisuutta varten, mutta yhteystietojen jättäminen ei ollut pakollista. Vastaukset käsiteltiin anonymisti, yhteystietoja ei luovuteta eteenpäin. Kysymykset ovat tämän opinnäytetyön liitteessä 1.

### 3.4 Kysymysten yleiskuvaus

Kyselyssä kysyttiin aluksi taustatietoja vastaajien edustamasta pelastuslaitoksesta, iästä, opintotaustoista, työkokemuksesta ja työtehtävästä. Kysymykset, joiden vastaukset vaikuttivat jatkokysymyksiin, olivat seuraavat:

Yleis- ja taustatiedot:

Kysymys 2. Onko pelastuslaitoksessanne käytössä tilannekeskus/valvomo?

Kysymys 5. Tehtäväsi pelastuslaitoksella.

Pelastustoiminnanjohtajat:

Kysymys 31. Työskentelet tällä hetkellä pääsääntöisesti.

Päivystävä palomestari ja päivystävä päällikkö:

Kysymys 33. Onko käytössäsi kuljettaja?

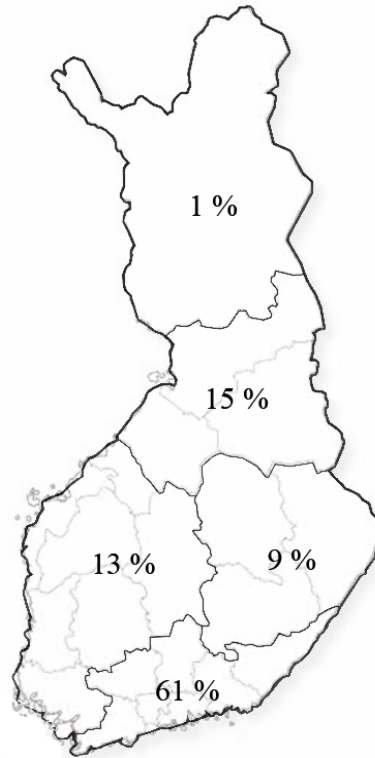
Tilannekeskuksissa päivystäjänä toimivilta kysyttiin kysymyksiä liittyen heidän pelastusalan taustoista, saamastaan koulutuksesta tilannekeskustehtäviin liittyen sekä heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan pelastustoiminnan tukemisesta. Tilannekeskuksien toiminnasta vastaavilta kysyttiin tilannekeskusten toimintaan liittyviä kysymyksiä kuten taustoja tilannekeskuksen perustamiselle, miehityksestä, järjestelmistä ja tulevaisuuden näkymistä. Pelastustoiminnan johtajilta kysyttiin kokemuksia tilannekeskuksien tuottamasta tuesta, tilannekeskusten resurssien tuntemisesta sekä mahdollisuuksista käyttää kuljettajaa apuna johtamisessa. Kaikilta kysyttiin yhteisesti havaituista onnistumisista ja ongelmista yhteistyössä sekä kehitysideoita ongelmien ratkaisemiseksi ja toiminnan parantamiseksi.

Tilannekeskuksettomien pelastuslaitosten edustajilta kysyttiin pelastustoiminnan johtamisen tukemiseen liittyviä asioita, kuten millaista tukea pelastustoiminnan johtajat kokevat tarvitsevänsä ja mistä he sitä saavat, kokevatko he, että tilannekeskuksesta olisi heille hyötyä ja onko pelastustoiminnan ylempien tasojen johtamiselimien perustamista ohjeistettu.

### 3.5 Vastausten yleiskuvaus

Kyselyyn tuli yhteensä 85 vastausta 19 pelastuslaitoksesta. Vastausten määrä jäi alle sadan vastauksen tavoitteen. Erityisen valitettavaa oli tilannekeskusten näkökulmasta tulleiden, tilannekeskusten toiminnasta vastaavien ja tilannekeskuksessa esimerkiksi päivystäjän työtä tekevien vastausten vähäinen määrä. Vastauksista 14 prosenttia annettiin tilannekeskusten näkökulmasta ja 86 prosenttia pelastustoiminnan johtamisen näkökulmasta. Pelastuslaitosten pelastustoiminnan johtajien ja tilannekeskustehtävissä työskentelevien henkilömäärätantaan suhteutettuna vastausprosentiksi muodostui alle 10 prosenttia. Kyselyn vapaa sana-osiossa ja henkilökohtaisesti saadun palautteen perusteella aihetta on pidetty ajankohtaisena ja mielenkiintoisena, mutta ilmeisesti kyselyn jakelu eteenpäin pelastuslaitosten sisällä ei sujunut toivotulla tavalla.

Pelastuslaitoksista kyselyllä tavoitettiin noin 86 prosenttia. Vastausten jakautuminen Etelä-Suomen, Itä-Suomen, Länsi-Suomen ja Lapin läänien alueiden kesken on esitetty kuvassa 4. Kyselyyn vastanneiden edustamista pelastuslaitoksista 58 prosentissa on toiminnassa tilannekeskus. Vastauksista 61 prosenttia tuli Etelä-Suomen pelastuslaitoksien työntekijöiltä, joista kahdella pelastuslaitoksella ei ole tilannekeskusta. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen vastaajien osuus Etelä-Suomen alueen pelastuslaitosten vastauksista oli 60 prosenttia ja osuus kaikista vastauksista 36 prosenttia.



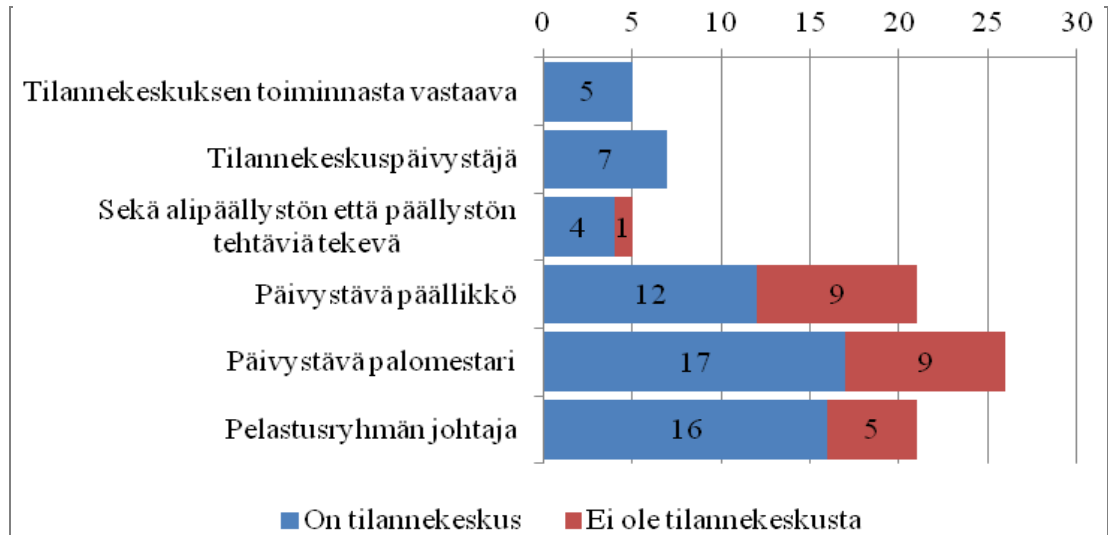
Kuva 4. Kyselyn vastausten jakautuminen alueellisesti.

Itä-Suomen tilannekeskuksen alueen pelastuslaitosten vastauksista ilmeni, etteivät kaikki kokeneet omalla pelastuslaitoksella olevan tilannekeskusta, vaikka tilannekeskuksen päivystysvuoron ollessa toisella pelastuslaitoksella on muilla pelastuslaitoksilla mahdollisuus saada tukipalveluita ISTIKE:stä. Itä-Suomen tilannekeskuksen alueen pelastusryhmänjohtajista kolme neljästä ja päivystävistä palomestareista kolme viidestä kyselyyn vastanneesta koki pelastuslaitoksella olevan tilannekeskus. Itä-Suomen tilannekeskuksen alueen pelastuslaitosten päivystävistä päälliköistä kaikki vastasivat edustavansa pelastuslaitoksia, joilla on tilannekeskus. Kokemuksiin vaikuttanee osaltaan myös se, että kyselyn vastausajan loppuun mennessä ISTIKE oli ollut toiminnassa vasta noin kaksi kuukautta ja siten kaikilla vastaajilla ei mahdollisesti ollut minkäänlaista kokemusta tilannekeskuksen toiminnoista käytännössä.

Vastaajien tehtävät pelastuslaitoksissa jakoutuivat kuvan 5 mukaisesti. Vastauksista noin 72 prosenttia tuli pelastuslaitoksista, joilla on tilannekeskustoiminnassa. Eniten vastauksia tuli taktisella pelastustoiminnan johtamistasolla työskenteleviltä eli päivystävänä palomestarina työskenteleviltä. Keskenään yhtä paljon vastauksia tuli teknisen tason pelastustoiminnan johtajilta eli pelastusryhmänjohtajilta sekä operatiivisen tason johtajilta eli päivystäviltä päälliköiltä. Pelastustoiminnan johtamistehtävissä työskente-



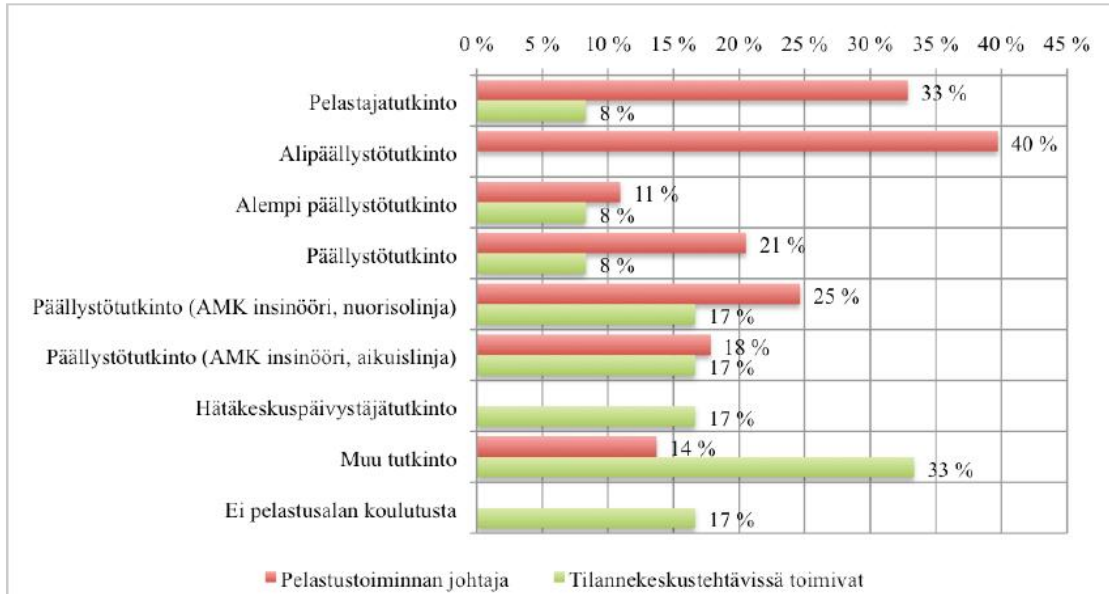
levien osuus vastaajissa on 86 prosenttia ja tilannekeskustehtävissä työskentelevien osuus 14 prosenttia. Jakauman perusteella tästä kyselystä saatavien vastausten painotus on pelastustoiminnan johtajien näkemyksissä heidän tarvitsemastaan ja saamastaan tuesta pelastustoiminnan johtamiseen.



Kuva 5. Kyselyyn vastanneiden tehtävät perustuen siihen onko vastaajan edustamassa pelastuslaitoksessa toiminnassa tilannekeskus vai ei. Y-akselilla on esitetty vastaajien lukumäärä.

Suurin osa vastaajista oli 25–40-vuotiaita mediaani-ikä ollessa 51–60-vuotta. Työkokemusta pelastusalalla suurimmalla osalla vastaajista yli 15 vuotta, minkä perusteella voidaan olettaa heillä olevan runsaasti erilaisia kokemuksia pelastusalalta ja pelastustehtävistä.

Kuvassa 6 on esitettyinä pelastusalankoulutus vastaajien tehtävänkuvaan perustuen. Muita suoritettuja tutkintoja olivat lääkintävahtimestari-sairaankuljettajatutkinto, palomestariutkinto ja ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Lisäksi vastauksista ilmeni koulutustaustaksi sivutoimisen henkilöstön koulutuspuun sekä Security MBA -tutkinnon suorittaminen.



Kuva 6. Kyselyyn vastanneiden pelastusalan koulutus perustuen vastaajan tehtäväkuvaan pelastuslaitoksessa.

Kysymykseen pelastusalan koulutuksesta vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vastausvaihtoehtoja. Osa vastaajista oli selkeästi ymmärtänyt kysyttävän viimeisintä suoritettua tutkintoa, minkä vuoksi esimerkiksi pelastajatutkinnon suorittaneiden määrä on pienempi kuin alipäällystökurssin suorittaneiden. Kysymyksen asettelussa ei erikseen ohjeistettu vastaajia valitsemaan kaikkia suoritettuja tutkintoja tai vain viimeisintä suoritettua tutkintoa, mikä olisi ollut syytä ohjeistaa täysin vertailukelpoisten vastausten saamiseksi.

## 4 TILANNEKESKUS OSANA OPERATIIVISTA TOIMINTAA

Tilannekeskuksen tehtävät on esitetty tämän opinnäytetyön luvussa kaksi. Tässä luvussa tarkastellaan tilannekeskuksen resursseja pelastustoiminnan johtajan ja pelastustoiminnan tukemiseen. Lisäksi tässä luvussa tarkastellaan myös hätäkeskuksen tuottamia lakisääteisiä tehtäviä, jotka liittyvät pelastustoiminnan operatiiviseen tukemiseen.

### 4.1 Tilannekeskuksen henkilöresurssit

Tilannekeskusten henkilöstövahvuus on pääsääntöisesti yksi tai kaksi henkilöä. Pelastustoiminnan tukemisen vaatiessa enemmän huomioita tai ruuhkatilanteissa tilannekeskusta vahvistetaan muulla henkilöstöllä. Esimerkiksi tilannekeskuksen henkilöstökapasiteettia voidaan virka-aikana vahvistaa päällystötason toimistohenkilöstöllä ja virkaajan ulkopuolella tilannekeskuksen omalla henkilöstöllä, joka kutsutaan töihin erikseen. Tilannekeskusten miehitystä vahvennetaan esimerkiksi komppaniatason tehtävien, suuronnettomuuksien ja ruuhkatilanteiden vuoksi. Yksittäisen suuremman tehtävän aikana tai ruuhkatilanteessa tilannekeskuksen tulisi kyetä ylläpitämään pelastustoimialueen yleistä tilannekuvaa ja suoriutumaan myös muista normaaleista tehtävistä kuten puhelinvaihteen hoitamisesta. Tämän vuoksi tilannekeskuksella tulee olla selkeät ohjeet, kuinka sen miehitystä täydennetään.

Tilannekeskuspäivystäjille ei ole koulutusvaatimuksia, ja täten ei heille myöskään ole tarjolla yhtenäistä koulutusta esimerkiksi Pelastusopiston järjestämänä. Sisäministeriön vuoden 2010 kyselyn vastausten perusteella tilannekeskuksissa on työskennellyt useita hätäkeskustaustaisia henkilöitä. Tätä opinnäytetyötä varten tehdyssä kyselyssä yksi vastaajista oli suorittanut hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon ja yksi vastaajista oli työskennellyt hätäkeskuksessa ilman virallista koulutusta. Pääsääntöisesti tilannekeskuksessa työskentelevät koulutetaan tehtäviinsä työpaikkakoulutuksella. Kyselyiden vastauksissa mainitaan, että tilannekeskuspäivystäjille pidetään sisäisiä koulutuksia ja tilanneharjoituksia ammattitaidon kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi, ja niille on vastausten perusteella myös suuri tarve. Kuusi seitsemästä tätä opinnäytetyötä varten tehtyyn kyselyyn vastanneista tilannekeskuspäivystäjistä vastasi tarvitsevansa lisää koulutusta tehtäviinsä. Vastauksista nousi selvästi esille tilannekeskuspäivystäjien tarve saada lisää koulutusta

tietotekniikan sekä johtamisjärjestelmien käyttöön. Myös kertauskoulutuksen tarve tuotiin esille.

Itä-Suomen tilannekeskuksen alueen pelastustoiminnan johtajille tehdyssä kyselyssä vastaajilta kysyttiin heidän näkemyksiään siitä, mikä tai mitkä koulutukset antaisivat riittävän pätevyyden toimia tilannekeskuspäivystäjänä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että päällystökoulutus olisi sopivin koulutus pohja tilannekeskuspäivystäjille. Seuraavaksi soveltuvimmiksi koulutuksiksi nähtiin laskevassa järjestyksessä alipäällystötutkinto, hätäkeskuspäivystäjätutkinto ja pelastajatutkinto. Saman kyselyn pohdinnassa ja kehitysehdotuksissa tuotiin esille, että tilannekeskuspäivystäjälle tulisi olla operatiivista johtamiskokemusta. (Veneskari 2013, 27 - 28 ja 34.)

Ylipääntensä operatiivisen pelastustoiminnan kokemus auttaa tilannekeskuspäivystäjää hahmottamaan tilannetta onnettomuuspaikalla. Tilanteesta hän saa tietoja pääasiallisesti viestiliikenteen perusteella. Lisäksi operatiivisen pelastustoiminnan kokemus auttaa tilannekeskuspäivystäjää ymmärtämään, mitkä tiedot ovat olennaisia pelastustoiminnan ja sen eri johtamistasojen toiminnan kannalta, jolloin tarkoituksenmukaisimpien tietojen hankintaprosessi helpottuu ja tietojen kohdentaminen oikealle vastaanottajalle on sujuvaa. Operatiivisen pelastustoiminnan koulutus ja kokemus opettavat myös käyttämään erilaisia pelastustoiminnan toimintaohjelähteitä, kuten esimerkiksi Toimintaohjeet kemikaalionnettomuuksien varalle (TOKEVA) ja Onnettomuuden vaaraa aiheuttavat aiheet -turvallisuusohjeet (OVA-ohjeet).

Vaikka päällystökoulutusta pidettiin ISTIKE:n alueella sopivimpana koulutus pohjana tilannekeskuspäivystäjälle, tulisi tilannekeskuspäivystäjille mahdollisesti harkita oman koulutuspaketin rakentamista. Tilannekeskuksissa työskentelee ja tehtäviin hakeutuu myös henkilöitä, joilla ei ole pelastusalankoulutusta ja -taustaa. Koulutuspaketille voitaisiin hakea rungonsi kursseja hätäkeskuspäivystäjä-, alipäällystö- ja päällystötutkintojen opetussuunnitelmista. Juha Salo (2006, 26 - 27) mainitsee omassa opinnäytetyössään, että tilannekeskuksessa työskentelevältä vaaditaan asiakaspalvelun, esiintymisen, tapakulttuurin, erilaisten kirjallisten dokumenttien asiakirjastandardien sekä kotimaisten että vieraidenkin kielten suullista ja kirjallista hallintaa. Tilannekeskustehtävät voisivat olla ikäänntyville tai muuten työkyvyltään rajoittuneille palomiehille sopivia. Kuitenkaan neljä vuotta kestävä päällystötutkinto ei varmastikaan olisi heille paras

vaihtoehto. Esimerkiksi Pelastusopistolla pidettävä monimuotokoulutus yhdistettynä työpaikkakoulutukseen voisi olla kaikista tehokkain ratkaisu.

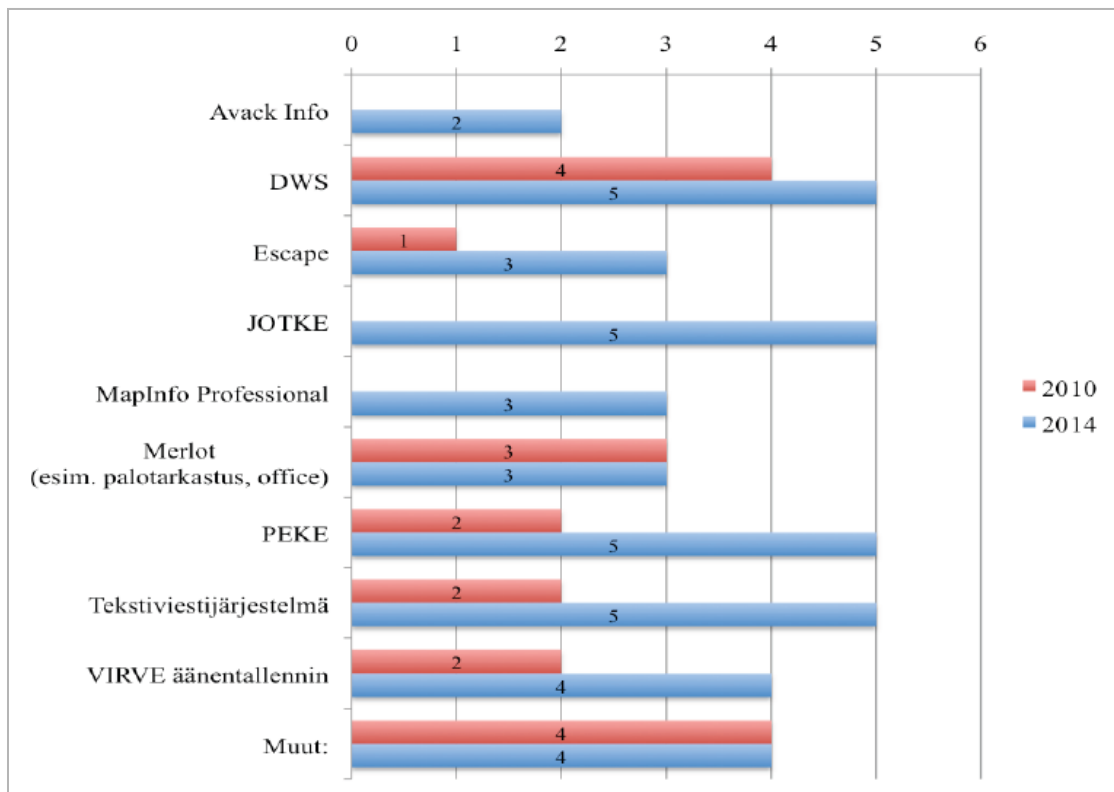
#### 4.2 Tilannekeskuksen tekniset resurssit

Tilannekeskusten teknisiä järjestelmiä esitellään tarkemmin esimerkiksi Eero Moilasen (2011) opinnäytetyössä Pelastuslaitoksen tilannekeskuksen tietotekniset ratkaisut ja Alberto Haviolan (2012) opinnäytetyössä Satakunnan pelastuslaitoksen tietojärjestelmät.

Kuten kuvasta 7 on nähtävillä, ovat viranomaisradioverkon viestiliikenteen käyttöön tarkoitettu DWS, tilannekuvan muodostamiseen ja välittämiseen käytettävä JOTKE-sovellus, kenttäjohtojärjestelmä PEKE ja tekstiviestijärjestelmät tällä hetkellä käytössä viidessä tilannekeskuksessa, joiden toiminnasta vastaavat henkilöt kyselyyn vastasivat. Muita järjestelmiä ovat muun muassa tilanapäiväkirjaohjelmistot, PRONTO, pelastustoiminnan tuki- ja monitorointijärjestelmä PTM, putkilukkojen ohjelmointiohjelma, omat hälytysjärjestelmät, joiden kautta tehdään asemahälytykset ja -kuulutukset sekä väestöhälyttimien käyttö, ja ensihoitoon liittyvät järjestelmät. Neljässä vuodessa tietotekniikka ja -järjestelmät ovat lisääntyneet pelastuslaitoksilla ja lisäksi tietotekniikan kehittyminen on nykypäivänä nopeaa, joten pysyminen niiden suhteen ajan tasalla vaatii henkilöstön jatkuvaa koulutusta ja taitojen ylläpitoa esimerkiksi käytännön harjoittein.

Pelastustoiminnan tukemiseen liittyvät erityisesti kuvassa 7 näkyvät ohjelmistot. Lisäksi tilannekeskuksilla on erilaisia toimintaohjeita eri onnettomuus- ja tehtävätyypeille, joiden tarkoituksena on helpottaa tilannekeskuspäivystäjän työtä pelastustoiminnan tukemisessa. Toimintaohjeiden muodot vaihtelevat Excel-taulukkopohjaisista tarkastus- ja muistilistoista pelastustoiminnan tukemiseen ja seurantaan varsinaisesti tarkoitettuun sovellukseen. Toimintaohjeiden tarkoitus on ohjata tilannekeskuspäivystäjää tekemään tiettyjä toimenpiteitä pelastustehtävän tietyissä vaiheissa joko automaattisesti tai pelastustoiminnan johtajan pyynnöstä. Pelastustoiminnan tuki- ja monitorointijärjestelmä PTM-sovellus on käytössä Itä-Suomen tilannekeskuksen alueen pelastuslaitoksissa, ja se ohjaa tilannekeskuspäivystäjää yleisesti tukitoimissa sekä linkkien avulla avautuvilla

pelastuslaitoskohtaisilla ohjeilla. PTM on tietävästi tällä hetkellä ainoa sovellus tilannekeskuksen toiminnan ohjaamiseen.



Kuva 7. Tilannekeskusten pelastustoimintaan liittyvät tietotekniset järjestelmät vuosina 2010 ja 2014.

Eri tilannekeskuksissa päivittäisessä käytössä ovat myös muun muassa puhelinvaihdery järjestelmät, sähköposti, henkilöstöjärjestelmät, kuntien ja kaupunkien eri järjestelmät sekä dokumentointiin liittyvät sovellukset. Tilannekeskusten toiminta perustuu hyvin pitkälti sähköisiin laitteisiin ja järjestelmiin, minkä vuoksi tietojen hallintaan sekä käytettävyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota sähkösiirron häiriötilanteissa, jolloin toiminnan on myös jatkuttava. Tärkeimmät tiedot tulisi olla saatavilla nopeasti myös sähkökatkotilanteessa esimerkiksi käsiarkistosta, jota ylläpidetään aktiivisesti.

#### 4.3 Hätäkeskuksen tukipalvelut

Laissa hätäkeskustoiminnasta säädetään hätäkeskuksen tehtävistä ja hätäkeskuspalveluiden tuottamisesta lain soveltamisalaan kuuluville viranomaistahoille. Muun muassa hätäilmoitusten vastaanottamiseen sekä tehtävien välittämiseen liittyvät toimenpiteet,

viestikeskustehtävät, väestön varoittaminen sekä muut tehtävät, joilla tuetaan viranomaisten toimintaa ja jotka ovat hätäkeskuksen toimintaan sekä resursseihin nähden tarkoituksenmukaista hoitaa hätäkeskuksen kautta, on säädetty laissa hätäkeskuksen hoidettaviksi. Hätäkeskuksen viranomaisille tuottamista tukipalveluista säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksessa hätäkeskustoiminnasta. (Laki hätäkeskustoiminnasta 692/2010, 4 § ja Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010, 3 §.)

Hätäkeskuslaitoksen operatiivinen salityöskentelyohje määrittelee perustoimintamallit tuotettaville tukipalveluille (Hätäkeskuslaitos 2013a, 1). Tukipalveluita, joita suorittaa pääasiallisesti tehtävänseuranta, on hätäkeskusasetuksen (Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010, 3 §) ja operatiivisen salityöskentelyohjeen (Hätäkeskuslaitos 2013a, 42 - 45) mukaan muun muassa

- työturvallisuuteen liittyvien varotietojen hakeminen ja välittäminen viranomaisen pyynnöstä
- lisähälytykset ja hälytysvasteen muutokset, joko viranomaisen pyynnöstä tai hätäkeskukseen tulleen muuttuneen tiedon johdosta
- väestöhälyttimien käyttö vaarantilanteessa toimintaa johtavan viranomaisen pyynnöstä
- vaaratiedotteiden ja muiden viranomaistiedotteiden välittäminen
- tietojen selvittäminen ja välittäminen
- kiireellisten tukipyyntöjen välittäminen, kuten kiireelliset virka-apupyynnöt
- suuronnettomuus- ja monipotilastilanteissa ennakoilmoitusten välittäminen erillisten ohjeiden mukaisesti hoitolaitoksille ja toimintayksiköille.
- rekisterikyselyt, tiedonhau, yhteystietojen selvittämiset
- operatiiviseen viestiliikenteeseen liittyvät tehtävät.

Hätäkeskus on täsmentänyt suorittavansa tukipalveluita niiltä osin, ”kuin niitä ei ole perusteltua hoitaa viranomaisten omin toimenpitein” (Hätäkeskuslaitos 2013a, 43). Hätäkeskus ei tuota tukipalveluita tilanteissa, joissa pyydyt toimenpiteet eivät liity käynnissä oleviin tehtäviin tai viranomaisen katsotaan lähtökohtaisesti kykenevän suorittamaan toimenpiteet itse. Esimerkeiksi sellaisista tukitoimenpiteistä, joita hätäkeskus ei suorita, mainitaan muun muassa seuraavat (Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010, 3 § ja Hätäkeskuslaitos 2013a, 44 - 45):

- tilannepäiväkirjan ylläpito
- ennalta tiedossa olevien operatiiviseen viestiliikenteeseen vaikuttavista huoltokatkoksista tiedottaminen
- hätäkeskustoimintaan liittymättömien yhteystietoluetteloiden ylläpitäminen
- kiireettömien asioiden yhteystietojen hankinta
- muiden kuin kuntien erilaisten valmius- ja johtoryhmien kokoon kutsuminen
- kiireetön tiedottaminen
- losseille ja nostosilloille tehtävät ennakkoilmoitukset lähestyvistä hälytysajoneuvosta.

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi hätäkeskustoiminnassa (262/2009, 11) on arvioitu, että hätäkeskukselle kuuluvien tukitehtävien määrittely on ollut epäselvää. Esityksen mukaan viranomaisten antamat ohjeistukset ovat olleet yleensä viranomais- ja hätäkeskuskohtaisia, eli koko maata kattavaa yhtenäistä toimintamallia ei ole ollut. Hätäkeskus ei johda pelastustoimen kenttätoimintaa, vaan hätäkeskus toimii pelastuslaitosten antamien ja pelastustoiminnan johtajan ohjeiden mukaisesti (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hätäkeskustoiminnasta 262/2009, 11). Tehtävälustausten perusteella hätäkeskuksella ja pelastuslaitosten tilannekeskuksilla on samanlaisia ja samankaltaisia tehtäviä. Tilannekeskusten tarkoitus ei ole hoitaa hätäkeskuksille kuuluvia lakisääteisiä tehtäviä, vaan tuottaa niitä tukitoimintoja pelastustoiminnalle, joita hätäkeskus ei katso olevan tarkoituksenmukaista hoitaa heidän toimestaan.

Taloustutkimuksen vuonna 2012 hätäkeskusten yhteistyöviranomaisille tekemässä asiakastytyväisyyskyselyssä sekä tilannekeskuksiin kohdennetuissa kyselyissä nousevat esiin pelastustoimen edustajien tyytymättömyys hätäkeskuksen tukipalveluihin. Taloustutkimuksen kyselyraportissa on esitetty vertailua virkaikäpolvien tyytyväisyydestä. Vertailun perusteella virkaiältään vanhemmat ovat tyytymättömämpiä kuin nuoret. (Aho 2012, 3 - 4, 11, 13 ja 15.)

Pelastustoimen edustajista virkaiältään vanhimmat ovat työskennelleet pelastusalalla jo aluehälytyskeskusten ajoista lähtien ja kokeneet hätäkeskustoiminnan niin aluejaolliset kuin toiminnallisetkin muutokset. Samanaikaisesti kun hätäkeskusten tehtäväkuva on entistä enemmän keskittynyt hätäilmoitusten käsittelyyn ja hälytysten välittämiseen viranomaisille, ovat hätäkeskusten hälytysalueet suurentuneet ja sen myötä yksittäiseen



häätäkeskukseen tulevien ilmoitusten määrät kasvaneet. Kun ilmoitusmäärät ovat olleet pienempiä, on häätäkeskuksilla ollut aikaa ja resursseja tukea operatiivista toimintaa.

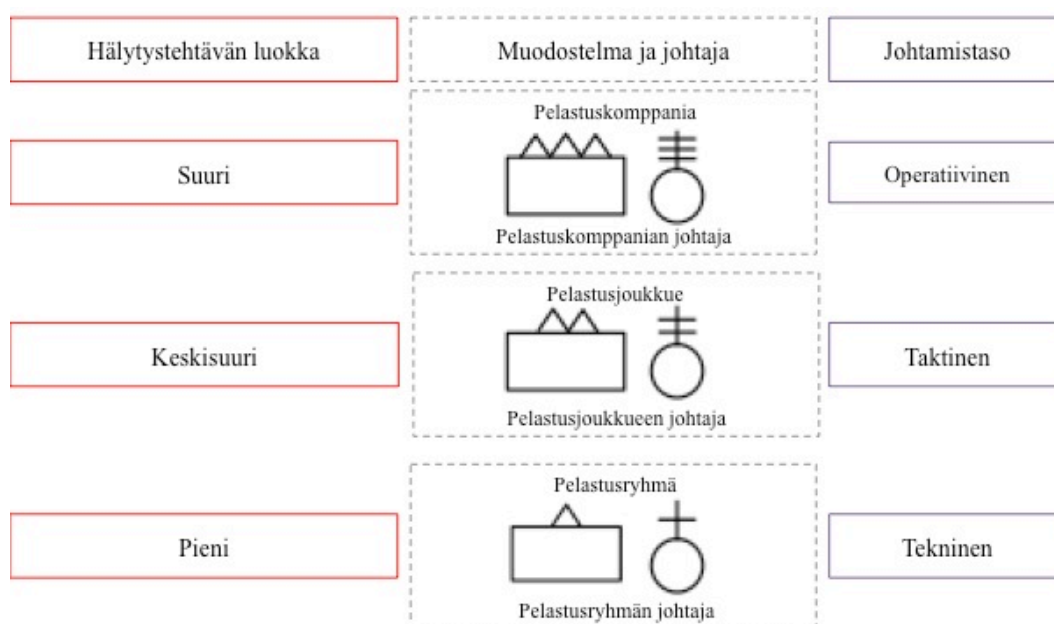
Vuonna 1996 perustettiin neljä valtion kokeiluhäätäkeskusta, joista Pohjois-Karjalan kokeiluhäätäkeskuksen salihenkilöstön määrä päätettiin sen perusteella, että häätäkeskukseen laskettiin tulevan vuosittain yhteensä noin 112 500 hätäpuhelua, mikä tarkoitti hieman vajaata 13 hätäpuhelua tunnissa. Häätäkeskuslaitoksen 10-vuotisjuhla­julkaisussa mainitaan Pohjois-Karjalan kokeiluhäätäkeskuksen osalta, että vuosina 1997–2009 hätäpuheluiden määrä nousi jopa 50 prosenttia matkapuhelinten yleistymisen vuoksi. Vuonna 2013 häätäkeskus vastaanotti keskimäärin hieman yli 51 hätäilmoitusta tunnissa. Häätäpuheluiden määrien kehittymisen ja häätäkeskuksen tehtävänkuvan tarkentumisen perusteella on ymmärrettävää, että häätäkeskuksen operatiivisten tukipalveluiden tuottamisen määrä on vähentynyt, ja mahdollisesti sen vuoksi on koettu tukipalveluiden laadun heikentyneen. (Häätäkeskuslaitos 2011b, 20 ja Häätäkeskuslaitos 2013b.)

## 5 TILANNEKESKUKSEN TUKI PELASTUSTOIMINNAN JOHTAJALLE

Tässä luvussa käydään läpi tehdyn kyselyn vastausten perusteella pelastustoiminnan johtajien tarvitsemaa tukea, tilannekeskusten tuottamia tukipalveluita ja näiden kohtaamista.

### 5.1 Pelastustoiminnan johtajan tarvitsema tuki

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan pelastustoimen muodostelmista pelastusryhmää, pelastusjoukkuetta ja pelastuskomppaniaa. Kaikilla pelastustoimen muodostelmilla tulee olla johtaja, joka kykenee tarvittaessa johtamaan seuraavalla johtamistasolla. Esimerkiksi pelastusryhmänjohtajan on kyettävä johtamaan pelastusjoukkuetta. Pelastusryhmän johtaja on lähtökohtaisesti alipäällystöviranhaltija ja pelastusjoukkueen ja siitä suuremman muodostelman johtaja on päätoiminen päällystöviranhaltija. Kuvassa 8 on kuvattuna periaatetasolla hälytystehtävän luokan mukaisesti pelastustoiminnan minimimuodostelmat, pelastustoiminnan johtaja ja johtamistasot. Alaluvun loppuun on koottu yhteenveto (taulukko 2) pelastustoiminnan johtajien tukitarpeista jaoteltuna muodostelman johtajien mukaan. (Sisäasiainministeriö 2012, 10.)



Kuva 8. Periaatekuvaus pelastustoiminnan johtamistasoista muodostelmien ja johtajan tehtävän perusteella. (Mukaiillen Salonen & Okkolin 2008, 12; Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2011, 3 ja Sisäasiainministeriö 2012, 10.)

Pelastustoiminnan johtajan tukitarpeet vaihtelevat johtamistason ja johdettavan onnettomuus- ja tehtävätyypin mukaan. Kuitenkin kyselyn vastauksista ilmeni samojen tuki-toimintojen tarpeiden toistuvan jokaisella johtamistasolla. Seuraavaksi tarkastellaan pelastustoiminnan johtajien tarvitsemaa tukea johtamistason mukaan.

### *Pelastusryhmän johtajat*

Pienet hälytystehtävät ovat tilanteita, joissa vaara ei uhkaa useita ihmisiä tai suuria omaisuusarvoja, onnettomuuden tila on stabiili ja hätäkeskuksen tekemän riskinarvion mukaan tehtävästä voi suoriutua pelastusryhmä. Hälytystehtävuokkaan pieni kuuluvia tehtäviä ovat esimerkiksi tulipalot asumattomissa tiloissa, kuten autotallit, korkeintaan kahden altistuneen liikenneonnettomuudet, huomioiden kuitenkin valmius irrottaa kiinni juuttuneet henkilöt, rajatut ja stabiilit kemikaalionnettomuudet, joissa torjuntakeinoiksi riittävät yksinkertaiset toimenpiteet. (Salonen & Okkolin 2008, 12 ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2011, 1.)

Pelastusryhmänjohtajien vastauksissa todettiin, että lähtökohtaisesti pienistä päivittäisistä tehtävistä tulisi selvittää hätäilmoituksesta hätäkeskuksen antamien lisätietojen ja paikankäällä kohteesta saatavien tietojen avulla. Tukea voidaan tarvita kohdetietojen, kuten putkilukkojen ja paloilmioittimien sijainnissa ja kohteen yhteyshenkilöiden tietojen, saamiseksi. Tiedot kohteen erityisistä tekijöistä, kuten vaarallisista aineista tai liikuntarajoitteisista henkilöistä, ovat pelastusryhmän johtajien vastausten mukaan keskeisiä. Myös ilmoitukset eteenpäin sähkö-, vesi-, huolto- ja katujen kunnossapitourakoitsijoiden saamiseksi kohteeseen koettiin tarpeellisiksi toiminnoiksi.

Niiden pelastuslaitosten, joilla tilannekeskusta ei ole, pelastusryhmänjohtajat vastasivat kyselyssä kaivanneensa tukea pelastustehtävän suorittamiseen sekä pelastustoiminnan johtamiseen ja siihen tukea olevan myös saatavilla. Tukea ja tietoa on vastausten mukaan tarjolla pääasiallisesti oman alueen päivystävältä palomestarilta, hätäkeskukselta, muun kuin oman alueen päivystävältä palomestarilta sekä suoraan kohteesta.

### *Pelastusjoukkueen johtajat*

Jos hätäkeskus hätäilmoituksen perusteella tehdyn riskinarvion mukaan arvio, ettei pelastusryhmä vahvennuksineen riitä tehtävän suorittamiseen, on tehtävän luokka keskisuuri. Kriteereinä keskisuurelle tehtävälle on, että onnettomuudessa on osallisena tai se uhkaa useita ihmisiä ja merkittäviä omaisuusarvoja. Lisäksi onnettomuuden tila voi olla labiili. Tällöin tilanteeseen hälytetään pelastusjoukkue, jota johtaa pääsääntöisesti päivystävä palomestari. (Salonen & Okkolin 2008,12 ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2011, 1.)

Päivystävät palomestarit johtavat tilannetta pääsääntöisesti omasta johtoyksiköstä käsin. Päivystävän palomestarin johtamistoimintaan erityisesti siirryttäessä kohteeseen vaikuttaa se, ajaako päivystävä palomestari itse vai onko hänellä kuljettaja. Vähemmistöllä päivystävistä palomestareista on käytössään kuljettaja. Kuljettaja vapauttaa päivystävän palomestarin matkan aikana suorittamaan pelastustoiminnan johtamista. Kuljettajien käytettävyyys tilannepaikalla on vastausten perusteella hyvin vaihtelevaa ja kuljettaja-kohtaista. Kuljettaja voidaan tilannepaikalla lisätä jonkin pelastusryhmän vahvuuteen, esimerkiksi avustamaan säiliö- tai tikasyksikköä tai suorittamaan pelastusjoukkueen johtajan määräämiä tiedustelu-, tilanteen dokumentointi- ja viestiliikennetehtäviä. Vastausten perusteella kuljettajille toivottiin kohdennettua koulutusta, jotta tilannepaikalla heitä voitaisiin käyttää paremmin hyödyksi pelastustoiminnan johtamisen tukemiseen. Osassa pelastuslaitoksia kuljettajat perehdytään tehtävään, jolloin he kykenevät avustamaan pelastustoiminnan johtamista, mutta koulutuksen puute nousi esille vastauksissa esille useammin.

Päivystävät palomestarit, joilla ei ole johtoyksikössä kuljettajaa, kokivat kuljettajan puutteen pääsääntöisesti pelastustoiminnan johtamista hankaloittavana tekijänä. Hälytysajon ajaminen, johtamisjärjestelmien seuraaminen, viestiliikenteen seuraaminen ja pelastustoiminnan johtaminen ovat erittäin haasteellinen yhdistelmä. Kuljettajan puuttuminen nähtiin merkittävänä työturvallisuusriskinä ja vaaratilanteita mainittiin syntyneen kohteeseen ajon aikana, kun keskittymistä on joutunut jakamaan ajamisen ja johtamisen välillä. Eräs kyselyyn vastannut palomestari kommentoi kuljettajan puuttumista seuraavasti: ”kuljettajan puuttuminen on iso vaaratekijä, joka halvaannuttaa joko johtamisen tai ajamisen”. Tiukoissa tilanteissa yhdeksi ratkaisuksi työturvallisuuden vuoksi

mainittiin pysähtyminen tien sivuun tai linja-auto pysäkille hetkeksi johtamaan tilannetta, minkä jälkeen matkaa on jatkettu.

Päivystävien palomestareiden vastauksissa korostui yhteydenotoissa eri tahoihin tarvittava tuki. Yhteydenotoilla tarkoitettiin sekä yhteydenottoja muun muassa muihin viranomaisiin, kuntiin, erikoiskalustoa tarjoaviin yrityksiin että median tilannepaikalle suunnattujen yhteydenottojen ohjaamiseen tilannekeskukseen, jolloin pelastustoiminnan suorittamiselle ja johtamiselle akuutissa vaiheessa taataan työrauha. Ilmoitus Onnettomuustutkintakeskukselle on tehtävä turvallisuustutkintalaissa (525/2011, 2 §) määritellyistä Onnettomuustutkintakeskuksen tutkittavista onnettomuuksista. Sisäministeriö ja aluehallintovirastot ohjeistavat itse, milloin niille tulee tehdä ilmoitukset. Ilmoituksista Onnettomuustutkintakeskukselle, sisäministeriölle sekä aluehallintovirastolle vastaa pelastustoiminnan johtaja. Sisäministeriön ohjeistuksen mukaan ilmoitukset on tehtävä muun muassa onnettomuuksista,

- jotka ovat kohdistuneet suuriin määriin ihmisiä
- joissa omaisuusvahingot ovat olleet mittavia
- joihin kohdistuu runsaasti julkista huomiota
- joissa on tapahtunut merkittävä henkilövahinko pelastustoimintaan osallistuvalle
- suuronnettomuuksissa sekä niiden vaara- ja uhkatilanteissa. (Sisäasiainministeriö 2009, 1 - 2.)

Päivystävillä palomestareilla on ajoneuvossa päätelaite, jonka kautta on mahdollista käyttää eri tietolähteitä. Kuitenkin esimerkiksi matkalla kohteeseen voi olla tarve saada tietoa, jonka itsenäinen hankinta riippuu edellä mainituista syistä, ajaako päivystävä palomestari itse vai onko hänellä kuljettaja. Lisäksi tietoliikenneyhteyksien toimimattomuus ja hitaus voivat olla rajoittavia tekijöitä tietojen hankinnassa, jolloin tietoja voi olla kannattavampaa hankkia muualta kuin tilannepaikalta käsin. Tarvittavat tiedot ovat vastausten perusteella yhteneväisiä pelastusryhmän johtajien tarvitsemien tietojen kanssa. Kohdetiedot erityis- ja vaaratekijöistä yhteyshenkilöihin ovat tarpeen jokaisessa tehtävä- ja onnettomuustyyppissä. Rakennusten osalta kohdetiedot voivat olla rakennusteknisiä tietoja ja liikenneonnettomuuksissa esimerkiksi ajoneuvojen turvalaitteisiin liittyviä tietoja. Yhteydenottojen hoitamisen ja tiedon hakemisen delegointi kuljettajalle tai

tilannekeskukselle vapauttaa päivystävän palomestarin keskittymään enemmän pelastustoiminnan johtamiseen.

Tilannekeskuksettomien pelastuslaitosten päivystävät palomestarit vastasivat kyselyssä kaivanneensa tukea erilaisten tietojen, asiantuntija-avun sekä erikoiskaluston hankinnassa. Johtamisen tukea ei juuri ollut kaivattu. Pääsääntöisesti tukea ja tietoja oli saatavilla ottamalla suoraan yhteyttä ennestään tiedossa oleviin yhteistyötahoihin, kuten VR, aluehallintovirasto, ELY-keskus ja muulta päivystävältä henkilöstöltä yksikönjohtajista päivystävään päällikköön tai tarvittaessa perustettavasta tilannekeskuksesta. Myös hätäkeskuksen kautta ilmoitettiin saatavan monipuolisesti tietoja muun muassa onnettomuuteen liittyvistä aineista, säätilasta sekä kohdetietoja ja asiantuntija-apua.

#### *Pelastuskomppanian johtajat*

Pelastuskomppania hälytetään tilanteisiin, joissa pelastusjoukkueen resurssit eivät todennäköisesti riitä ja silloin kun onnettomuus uhkaa tai siihen on osallisena suuria henkilömääriä tai suuret omaisuusarvot ovat vaarassa. Pelastuskomppaniatasoisessa tehtävässä pelastustoiminnan johtajana on ensisijaisesti päivystävä päällikkö ja toissijaisesti toinen päivystävä palomestari. Päivystävä päällikkö tukee tarvittaessa pelastusjoukkueen johtamista. (Salonen & Okkolin 2008, 12; Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2011, 1 ja Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2013, 3.)

Päivystävät päälliköt johtavat suuria pelastusoperaatioita pääsääntöisesti muualta kuin tilannepaikalta kuten tilannekeskuksesta tai pelastustoiminnan johtokeskuksesta käsin, jolloin heillä on yleensä apunaan myös muuta pelastuslaitoksen henkilöstöä ja lisäksi heillä on yleensä käytettävissä tiedon hankintaan useampia lähteitä, kuten pelastuslaitoksen omat sähköiset tietokannat sekä Internet, sekä paremmat tiedonsiirtoyhteydet. Päivystävät päälliköt ovat virka-ajan ulkopuolella kotivarallaolossa, joten lähtökohtaisesti heillä ei ole kuljettajaa käytössään. Virka-ajalla, mikäli tilanne vaatii päivystävän päällikön siirtymistä ajoneuvolla, on kuljettajan käyttö järjestettävissä. Päivystävät päälliköt näkevät kuljettajan käytön tarpeellisena ja perusteltuna päivystävien palomestareiden kohdalla, koska he joutuvat seuraamaan ja johtamaan tilannetta kohteeseen siirtymisen aikana.

Päivystävien päälliköiden vastauksista nousivat esille erityisesti resursseihin liittyvät asiat. Erityisesti lisäresurssien, kuten erikoiskaluston, ja tilanteen jälkihoitoon tarvittavien jälkivahingontorjuntaresurssien sekä kriisiavun hälytyttämiseen koettiin tarvittavan tukea. Suurissa pelastusoperaatioissa voi olla tarvetta järjestää ihmisille tilapäismajoitusta ja muuta psykososiaalista tukea, jota järjestävät kuntien sosiaali- ja terveystalvet.

Laaja-alaisen tai yhden suuren pelastusoperaation ollessa käynnissä päivystävän päällikön tulee olla ajan tasalla koko pelastustoimialueella vallitsevasta yleistilanteesta sekä johtamansa operaation tilanteesta. Tilannekuvan ja tilannetietoisuuden ylläpitämiseksi tarvittava apu nousi esille päivystävien päälliköiden vastauksissa. Tilanapäiväkirjan ylläpito, erityisesti ennen kuin pelastustoiminnan johtokeskus on perustettu, mainittiin tarpeelliseksi tukitoiminnoksi. Tilanapäiväkirjasta selviää muun muassa hälytetyt resurssit, tehdyt toimenpiteet ja havainnot, jolloin tilanapäiväkirjaa voidaan käyttää apuna ja tukena tilanneselvitykseen.

Ajantasainen ja tarkoituksenmukaisista tiedoista koottu tilannekuva luo perustan tarkalle tilannetietoisuudelle, joka on edellytys tehokkaalle ja tarkoituksenmukaiselle johtamistoiminnalle. Häiriötilanteissa pelastuslaitos pitää tilannekuvaa yllä myös muista kuin pelastustoimintaan liittyvistä tekijöistä, jolloin tilannekuvaa voidaan jakaa myös esimerkiksi kuntien johtoryhmille ja siten tukea kuntien häiriö- ja poikkeustilanteiden aikaista toimintaa. Laaja-alaisissa ja suurissa operaatioissa pelastustoimen resurssien käyttö on yksi kriittinen tekijä. Ruuhkatilanteissa, kuten myrskytilanteissa, tulee kiinnittää huomiota resurssien sitomiseen kiireettömiin tehtäviin. Laaja-alaisissa tilanteissa tilannekuvan tulee olla jatkuvasti ajan tasalla pelastusyksiköiden statuksesta ja sijainnista, jotta kiireelliselle tehtävälle saadaan tarvittaessa tarkoituksenmukaiset yksiköt. Suurissa operaatioissa toiminnan jatkuvuuteen tilannepaikalla sekä muun alueen valmiuteen tehtävien hoitamiseksi tarvitaan tietoja resurssien käytettävyydestä.

Onnettomuusalueeseen ja -kohteeseen liittyvien tietojen, kuten vaara- ja pohjavesialueiden, selvitys vie laajoissa ja suurissa operaatioissa yleensä runsaasti yksittäisen henkilön työskentelykapasiteettia. Kuten muutkin pelastustoiminnan johtajat muilla johtamistasoilla myös päivystävät päälliköt vastasivat tietojen hankinnan olevan tehtävä, johon he tarvitsevat tukea. Tarvittavia tietoja ovat yleensä alueelliset tiedot kuten pohjavesi-

alueet, säätilanne ja siihen liittyvät ennusteet sekä vaara-alueiden väestömäärät. Tarvittavia tietoja onnettomuuskohteesta ovat rakennuksen ollessa kyseessä omistajatietoja, vaaratekijöihin liittyviä tietoja, kuten torjuntatietoja. Harvinaislaatusimpiin tehtäviin sekä tehtäviin, joissa johtovastuu on muulla viranomaisella kuin pelastustoiminnan johtajalla, koettiin olevan erityistä tiedonhankinnallista tukea tarvitsevia. Tällaisia tilanteita voivat olla suuronnettomuudet tai niiden uhkatilanteet, jolloin tilanteeseen liittyy useita viranomaisia ja organisaatioita.

Tiedottamiseen ja väestön varoittamiseen tarvittava tuki nousi esille jokaisen johtamistason vastauksissa. Pelastuskompaniatasoisissa tilanteissa mediaa kiinnostaa saada jatkuvasti uutta tietoa tilanteesta sekä siihen johtaneista syistä. Onnettomuustiedottamiseen liittyy myös väestön varoittaminen ja ohjeistaminen, jolloin tiedottamista on kyettävä hoitamaan myös ruotsiksi sekä tarvittaessa myös saameksi. Hätäkeskuksella on vaaratiedotelaissa (Laki vaaratiedotteesta 466/2012, 8 §) määrätty velvollisuus avustaa pelastusviranomaista kääntämään vaaratilanne toiselle kotimaiselle kielelle, mutta muiden tiedotteiden ja ohjeistusten antamisesta eri kielillä vastaa pelastusviranomaisen itse. Tällöin käänösapu tilannekeskuksen tai tulkkipalveluiden kautta on tarpeen.

Päivystävät päälliköt, joilla ei ole tilannekeskusta valmiina apunaan, hankkivat tietoa ja tukea suoraan asiantuntijaorganisaatioilta ja eri sidosryhmiltä sekä alemmilta johtamistasoilta. Tilannekeskuksettomien pelastuslaitosten päivystävät päälliköt kokivat, että tilannekeskuksesta voisi olla hyötyä tilanteen pelastustoiminnan johtokeskuksen ja pelastuskompanian esikuntaa perustettaessa. Tilannekeskus lisäisi kykyä reagoida tilanteeseen nopeasti sekä nopeuttaisi johtamiselinten teknisten valmiuksien käynnistymistä ja henkilöstön kokoamista. Tilannekeskus koettiin osaksi pelastustoiminnan johtokeskusta, jossa sen tehtävä on toimia muun muassa viestikeskuksena.

Taulukko 2. Yhteenveto pelastustoiminnan johtajien tarvitsemasta tuesta

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelastusryhmän johtajat             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ kohdetiedot</li> <li>○ tiedot kohteen erityisistä tekijöistä</li> <li>○ ilmoitukset eteenpäin</li> </ul> </li> </ul>
--

(jatkuu)



TAULUKKO 2. (jatkuu)

- Pelastusjoukkueen johtajat
  - yhteydenotot ja ilmoitukset eteenpäin
  - erikoiskaluston hankinta
  - tiedottamisen tukeminen
  - yhteystietojen hankinta
  
- Pelastuskomppanian johtajat
  - tilannekuvan ylläpito
  - tilanapäiväkirjan pitäminen
  - tiedon hankinta
  - resurssien selvittäminen ja hankinta jälkitilanteen hoitamiseen
  - huollon järjestäminen
  - pelastustoimen johtokeskustoiminnan käynnistäminen
  - tiedottamisen tukeminen
  - väestön varoittaminen.

## 5.2 Tilannekeskuksen näkökulma pelastustoiminnan johtamisen tukemiseen

Tilannekeskukset tukevat pelastustoiminnan johtajaa ensisijaisesti pyydettyäessä. Jotta tilannekeskus voi tukea pelastustoiminnan johtajaa, tulee toiminnan olla vuorovaikutteista. Tilannekeskus ei näe tilannetta, kuten pelastustoiminnan johtaja paikan päällä, vaan on yleensä täysin viestiliikenteen varassa saadakseen tietoja tilannepaikalta. Näin ollen tilanteen kokeminen pelastustoiminnan johtajan ja tilannekeskuspäivystäjän välillä on huomattavan erilaista, etenkin jos tilannekeskuspäivystäjällä ei ole kokemusta operatiivisista tehtävistä. Pelastustoiminnan johtajien tulisi muistaa, ettei tilannekeskus saa tietoonsa kohteessa kasvokkain ja suorakanavalla käytyjä tietojen vaihtoja ilman, että pelastustoiminnan johtaja niitä tilannekeskukselle kertoo. Tilanteen eteneminen ei välttämättä suoraan selviä hajanaisesta viestiliikenteestä.

Alkutilanteessa tilannekeskus saa tietoonsa lähtökohtaisesti samat tiedot kuin tehtävälle hälytetyt yksiköt hälytys- tai tehtävailmoituksesta. Pelastustoiminnan johtajalta tarvi-

taan tiedoksi käytettävät puheryhmät, tilannepaikalla kohdattu tilanne sekä arvio tilanteen kehittymisestä. Näillä tiedoilla tilannekeskus voi etsiä taustalla valmiiksi tietoja ja ennakoita tuen antamista, jolloin toiminta on etupainotteista. Onnettomuus- ja tehtävätyypin mukaan tilannekeskus tarvitsee tilanteen edetessä tarkempia käskyjä sekä yksityiskohtaisempia tietoja pelastustoiminnan johtajalta, jotta se voi hakea erilaisia tietoja ja järjestää tilannepaikalle oikeanlaisia lisäresursseja.

Median yhteydenotot pelastustoiminnan johtajaan voidaan ohjata tilannekeskuksen kautta sen sijaan, että medialla olisi suora yhteys pelastustoiminnan johtajaan. Tällöin pelastustoiminnan johtajan tulisi antaa tilannekeskukselle tilannetietoja ja kertoa, mitä tietoja medialle voi kertoa, sekä arvio siitä, koska pelastustoiminta on siinä pisteessä, että media voi saada tietoja suoraan tilannepaikalta. Lyhytkin tilannetiedotus ja arvio siitä, koska lisätietoja on saatavilla, vähentää median luomaa tiedotuspainetta.

Eri onnettomuus- ja tehtävätyypeille laaditut toimintaohjeet helpottavat huomattavasti tilannekeskuksen toimintaa. Ohjeistuksilla, jotka on laadittu yhteistyössä tilannekeskusten ja pelastustoiminnan johtajien kanssa, voidaan automatisoida tilannekeskuksen toimintaa ja samalla ohjeistuksen perusteella tilannekeskuksen on helppoa seurata, tulevatko kaikki tarvittavat toimenpiteet tehtyä niin tilannekeskuksessa kuin tilannepaikalla. Jos ohjeistusten perusteella tilannekeskus havaitsee, että pelastustoiminnan johtaja on mahdollisesti unohtanut jonkin toimenpiteen, voi tilannekeskus muistuttaa pelastustoiminnan johtajaa asiasta. Muistuttamisen tarkoitus ei ole osoittaa pelastustoiminnan johtajan toimineen virheellisesti vaan varmistaa, että tarvittavat seikat huomioidaan ja toimenpiteet tulevat tehdyksi.

Erikoiskaluston ja lisäresurssien tarpeen arviointi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa antaa tilannekeskukselle aikaa selvittää yhteystietoja ja mahdollisesti suorittaa ennakkotiedusteluja kaluston ja resurssien saamiseksi. Arvioimalla tilanteen etenemistä on tilannekeskuksen suorittama tilannekuvan muodostaminen ja ylläpitäminen myös tehokkaampaa, jolloin pelastustoimialueen kokonaistilannetta voidaan tarkastella realistisemmin.

### 5.3 Tilannekeskusten kokemuksia pelastustoiminnan johtamisen tukemisesta

Tilannekeskusten näkökulmasta tilannekeskusten ja pelastustoiminnan johtajien välisiin onnistumisiin ja ongelmiin vaikuttaa ensisijaisesti vuorovaikutus. Vastausten perusteella tilannekeskuksissa koetaan, etteivät pelastustoiminnan johtajat muista tai osaa pyytää tilannekeskukselta apua. Syiksi tilannekeskuksen olemassa olon unohtamiselle esitettiin esimerkiksi pelastustoiminnan johtamiskoulutuksessa tilannekeskuksen huomiotta jättämistä.

Pelastustoiminnan johtajat eivät aina hahmota, että tilannekeskuksen palvelualue kattaa koko pelastuslaitoksen tai jopa useamman pelastuslaitoksen toimialueen, jolloin tilannekeskuksella voi olla jo yhden tai useamman pelastustehtävän tukeminen käynnissä. Tällöin tilannekeskuksen resurssit eivät välttämättä riitä automaattiseen ja nopeaan reagointiin. Tilannekeskusten kiire- ja ruuhkatilanteita varten tulisikin ohjeistaa sekä tilannekeskukset että pelastustoiminnan johtajat priorisoimaan tehtävät ja tukitarpeet sekä muut tilanteiden hoitamiseksi tarpeelliset asiat kuten tilannekeskuksen miehityksen vahvistaminen. Teknisiä ongelmia on havaittu tietojen sähköisessä siirrossa, sillä onnettomuuspaikka voi olla katvealueella tai sen rajalla, jossa tiedonsiirtoverkot eivät toimi kunnolla. Puheryhmien suhteen alueellisten käytäntöerojen, esimerkiksi kutsupuheryhmän käytön suhteen, on koettu vaikeuttavan tilannekeskuksen toimintaa.

Tilannekeskusten näkökulmasta onnistunutta tukipalveluiden tuottamista pelastustoiminnan johtajille on muun muassa oikean tiedon nopea selvittäminen ja välittäminen, yksiköiden opastukset niin perille kohteisiin kuin oikeisiin puheryhmiin sekä vasteen tarkastamisessa havaittu puute tai virhe, josta on ilmoitettu pelastustoiminnan johtajalle. Onnistunut toiminta vaatii tiedon liikkumista molempiin suuntiin niin tilanteiden aikana kuin jälkeenkin.

### 5.4 Pelastustoiminnan johtajien kokemuksia tilannekeskuksista ja niiden tarpeesta

Kyselyn vastausten perusteella pelastustoiminnan johtajat kokivat pääsääntöisesti tuntevansa pelastuslaitoksen tilannekeskuksen toiminnan ja resurssit hyvin. Muutama vastaajista koki tuntevansa tilannekeskuksen toimintaa huonosti tai ei lainkaan. Tilannekes-

kusten omatoimisuus ja aktiivisuus pelastustoiminnan tukemisessa koettiin suhteellisen aktiiviseksi ja omatoimiseksi, mutta tarpeellisen sekä riittävän aktiivisuuden ja omatoimisuuden tason suhteen ilmeni ristiriitaa. Osa pelastustoiminnan johtajista oli vastauksissaan sitä mieltä, että tilannekeskus voi ja sen myös tulee tarjota tukea aktiivisesti ja omatoimisesti, vaikkei pelastustoiminnan johtaja sitä pyytäkään. Perusteluna omatoimisen ja aktiivisen tarjonnan puolesta oli muun muassa se, että pelastustoiminnan johtaja muistaa tällöin tilannekeskuksen hyödynnettävyyden. Osa pelastustoiminnan johtajista puolestaan oli täysin toisella kannalla: tilannekeskuksen ei tule tarjota aktiivisesti tietoja tai muita tukitoimintoja, ellei pelastustoiminnan johtaja niitä erikseen pyydä. Perusteluna tälle näkökannalle esitettiin muun muassa liiallisen informaation jakamisen häiritsevän varsinaista pelastustoiminnan johtamista. Tilannekeskusten toiminnasta oli myös kokemuksia, jolloin tilannekeskus ei ole osoittanut aktiivisuutta tai omatoimisuutta lainkaan. Eräs vastaajista ilmaisee kokemuksensa seuraavasti: ”Tilannekeskuksen päivystäjältä toivoisi enemmän aktiivisuutta. Pelkkä radioliikenteestä kuultujen viestien kirjaaminen tilannepäiväkirjaan ei hyödytä ketään.”

Kyselyn vastauksissa ongelmiksi pelastustoiminnan johtajien ja tilannekeskusten välillä nostettiin yhteisten pelisääntöjen sekä yhteistoiminnan harjoittelun puute, tilannekeskuksen palveluiden epätasalaatuisuus, jonka koettiin johtuvan tilannekeskuksen omasta aktiivisuudesta sekä tilannekeskuspäivystäjien tietotaidollisista ja koulutuksellisista tasoeroista, mikä myös osaltaan voi vaikuttaa siihen, onko pelastustoiminnan johtajalla ja tilannekeskuspäivystäjä yhteinen ymmärrys asioista. Pelastustoiminnan johtajat toivat myös esille omalta puolelta tulevia ongelmia, joita ovat esimerkiksi tilannekeskuksen hyödyntämisen unohtaminen ja tilannekeskukseen tapahtuvan yhteydenoton viivästyminen, jolloin tuen saaminen viivästyy.

Suurimmalla osalla vastaajista oli tilannekeskusten tuottamasta tuesta hyviä tai erittäin hyviä kokemuksia. Tilannekeskusten tuottaman tuen koettiin vapauttavan pelastustoiminnan johtajan omaa suorituskapasiteettia varsinaiseen johtamistyöhön. Konkreettisia esimerkkejä tilannekeskusten tuesta kertyi useita. Suurin osa koski nimenomaan niitä tehtäviä, joita tilannekeskusten pyydetäänkin tekemään. Pelastustoiminnan johtajat ovat kuvailleet yhteistyön onnistumisia muun muassa seuraavanlaisesti:

*”Kun mestarilta unohtui niin Tike pelasti tilanteen :)Eli seuraavat aktiivisesti kanavia,keikkoja ja tarjoavat omatoimisesti apua jne.Joku voi kokea sen kiusalliseksi mutta se kait on heidän ongelma joilla asennevamma on.”*

*”Kyselin [häätäkeskuksesta energialaitoksen] yhteystietoja ja tilannekeskus tuli keskustelumme väliin ja sanoi ottavansa yhteyttä [energiailaitoksen] päivystykseen. Helpotti paljon yksikönjohtajan tehtäviä kun voi keskittyä itse tilanteen johtamiseen.”*

*”Hybridiauto mukana kolarissa-> Tike auttoi paikallistamaan akun ja tekemään auton virrattomaksi.”*

Kaikista vastanneista pelastustoiminnan johtajista hieman vajaa 90 prosenttia koki, ettei pelastustoiminnan tukemiseen tarkoitettuja tukipalveluita ole liian paljoa. Näkemysten perusteluissa muutama vastaajista nosti esille, ettei tukipalveluita ole tälläkään hetkellä riittävästi. Kyseiset vastaajat edustivat pääsääntöisesti tilannekeskuksetonta pelastuslaitosta. Perusteluissa mainittiin myös, ettei tukipalveluita muisteta tai osata käyttää tarkoituksenmukaisesti tai ettei esimerkiksi tilannekeskuksesta saatavilla olevista tukitoiminoista ole riittävästi tai ollenkaan tietoa. Ne vastaajat, joiden mielestä pelastustoiminnan tukipalveluita on liikaa, perustelivat kantaansa muun muassa sillä, että liiallisten tukipalveluiden vuoksi perustehtävä voi unohtua ja että tukipalveluita on tarjolla liian monesta paikasta, jolloin kaiken tuen saaminen yhdestä paikasta helpottaisi toimintaa.

Tilannekeskuksettomien pelastuslaitosten edustajat kokivat, että tilannekeskuksista voisi olla hyötyä pelastustoiminnan johtamisessa. Esimerkeiksi mainittiin tukitehtävien hoitaminen ja johtokeskusten toiminnan käynnistäminen. Lisäksi tilannekeskusten arviointiin mahdollistavan nopeamman reagoinnin tilanteisiin, kun tilannekeskuksen avulla tilannekuva ja tilannetietoisuus päivittyisivät nopeammin.

## 5.5 Tarvittavan tuen ja tuotettujen tukipalveluiden kohtaaminen

Pelastustoiminnan johtajilta, tilannekeskusten toiminnasta vastaavilta sekä tilannekeskuspäivystäjiltä kysyttiin tätä opinnäytetyötä varten tehdyssä kyselyssä, mitä tukitoimintoja tilannekeskusten olisi kyettävä tuottamaan pelastustoiminnan johtamiseen. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka yhteneväiset tai eriäväiset näkemykset pe-

lastustoiminnan johtajilla ja tilannekeskusten henkilöstöllä on tilannekeskuksen tuottamista tukitoiminnoista. Kysymys oli avoin kysymys, ja sanallisista vastauksista poimitiin tukitoimintoja, jotka ryhmiteltiin taulukon 3 mukaisesti. Taulukkoon valittiin kaksitoista vastauksissa eniten mainittua tehtävää sekä pelastustoiminnan johtajien että tilannekeskusten näkökulmasta, joten lista ei ole tyhjentävä. Taulukon jaottelu on tehty laskevassa järjestyksessä pelastustoiminnan johtajien esittämien tukitoimintojen frekvenssin mukaan. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta pelastustoiminnan johtajien ja tilannekeskusten näkemykset tilannekeskusten tukitoiminnoista ovat hyvinkin yhteneväiset.

Taulukko 3. Pelastustoiminnan johtajien tukitarpeiden ja tilannekeskusten tuottamien tukipalveluiden kohtaaminen esitettynä laskevassa järjestyksessä pelastustoiminnan johtajien tukitarpeiden perusteella. Havaintojen lukumäärä: pelastustoiminnan johtajien esittämät tehtävät N=182, tilannekeskuksen edustajien esittämät tehtävät N=34.

<b>Pelastustoiminnan johtajat</b>	<b>Tilannekeskus</b>
1. Tiedon hakeminen	2. Tiedon hakeminen
2. Kohdetiedot	5. Kohdetiedot
3. Ilmoitukset eteenpäin	1. Ilmoitukset eteenpäin
4. Lisähälytykset	11. Lisähälytykset
5. Tiedottamisessa avustaminen	7. Tiedottamisessa avustaminen
6. Erikoiskaluston tilaaminen	8. Erikoiskaluston tilaaminen
7. Tilannekuvan ylläpito ja jakaminen	4. Tilannekuvan ylläpito ja jakaminen
8. Tilanpäiväkirjan pitäminen	9. Tilanpäiväkirjan pitäminen
9. Vasteen tarkistus ja resurssien seuranta	
10. Opastus	6. Opastus
11. Vaarallisten aineiden tiedot, leviämisen nuste	3. Vaarallisten aineiden tiedot, leviämisen nuste
12. Viestiliikenteen seuranta ja tukeminen	10. Viestiliikenteen seuranta ja tukeminen
	12. Ilmakuva / katukuva / kartta

Tiedon hakeminen on sekä tilannekeskuksessa työskentelevien että pelastustoiminnan johtajien näkökulmasta yksi tärkeimmistä tilannekeskuksen tuottamista tukitoiminnoista. Tilannekeskuksilla on pääasiallisesti parhaimmat mahdollisuudet hakea tietoja eri lähteistä kuten esimerkiksi toimintaohjeista, erilaisista rekistereistä ja tietokannoista. Tiedon hakeminen korostuu esimerkiksi vaarallisten aineiden onnettomuuksissa, vahingontorjuntatehtävissä sekä erityiskohteisiin liittyvissä tehtävissä.

Tilannekeskuksen näkökulmasta tärkeimmäksi tehtäväksi nousivat eteenpäin tehtävät ilmoitukset. Pelastustoiminnan johtajien vastauksissa ilmoituksista eteenpäin mainittiin kolmanneksi eniten. Ilmoituksilla eteenpäin tarkoitettiin vastauksissa eri tahoille kuten huoltoyhtiöille, sähkö- ja vesilaitokset, kuntien johtoryhmille, losseille, muille viranomaisille, aluehallintovirastolle, sisäministeriön päivystäjälle ja Onnettomuustutkintakeskukselle tehtäviä ilmoituksia tapahtuneista onnettomuuksista ja niihin liittyvistä tarpeista kuten päivystävän huoltomiehen paikalle saannista, valmiuden kohottamisesta ja mahdollisesta muusta lisäavun tarpeesta.

Tilanneilmoitukset eri tahoille liittyvät myös tilannekuvan ylläpitoon ja jakamiseen, jotka ovat tilannekeskuksen perustehtäviä. Operatiivisen pelastustoiminnan johtamisen näkökulmasta korostuu pelastustoimialueen resurssitilanteen ajantasaisuus, jotta pelastustoiminnan johtaja voi tarvittaessa määrätä lisäyksiköiden hälyttämisen varikkovalmiuteen. Myös tilanepäiväkirjan pitäminen on osa tilannekuvan ylläpitoa ja lisäksi hyvin olennainen osa pelastustoiminnan seuraamista ja onnettomuuksien selvittämistä. Tilanepäiväkirjojen pohjalta selvitetään pelastustoiminnan aikana tapahtuneita asioita ja selvinneitä seikkoja, joilla voi olla merkittäviäkin vaikutuksia, kun tilanteiden kulkua tutkitaan ja arvioidaan jälkikäteen.

Pelastustoiminnan johtajien vastauksista nousivat esille vasteen tarkastaminen ja lisähälytykset. Tilannekeskuksen tulee seurata resurssien tilastatuksia ja liikkumista, jotta esimerkiksi viesti- ja hälytysliikenteen vikatilanteissa tilannekeskus voi välittömästi mahdollisuuksien mukaan käyttää muita yhteyksiä yksiköiden hälyttämiseksi ja saada tietoa häiriöistä eteenpäin. Pelastustoiminnan johtajan tehtävänä on arvioida, onko hälytetty vaste riittävä. Pelastustoimen omien yksiköiden lisähälytykset suorittaa hätäkeskus pelastusviranomaisen pyynnöstä. Pelastusviranomainen voi delegoida lisähälytykset tilannekeskuksen suoritettavaksi, mikäli se on tarkoituksenmukaista ja huomioitu hälytysohjeessa (Salonen & Okkolin 2008, 19). Niiden viranomaisten hälyttäminen, jotka eivät kuulu hätäkeskuspalveluiden piiriin, hoitaa pelastustoiminnan johtaja itse tai pyytää tilannekeskusta hoitamaan asian.

Pelastustoiminnan johtajien vastauksissa mainittiin myös päällekkäisten tehtävien priorisoiminen. Normaalitylanteessa, jolloin kyseessä ei ole ruuhkatilanne esimerkiksi myrskyn vuoksi, hätäkeskuksen tehtävänä on priorisoida päällekkäiset tehtävät ja tehdä teh-

tävien hoitamiseksi tarvittavat lisähälytykset. Viranomaisen tulisi huomioida hätäkeskukselle laatimassaan hälytysohjeessa päällekkäisten tehtävien käsittely. Ruuhkatilanteissa tilannekeskukselle voidaan perustaa virtuaaliyksikkö, jolle hätäkeskus antaa kiireettömät tehtävät. Nämä tehtävät voi tilannekeskus erillisen ohjeen mukaan tai pelastustoiminnan johtokeskuksen ohjeistamana priorisoida ja jakaa pelastusryhmien hoidettaviksi. Ruuhkatilanteiden käsittelyä varten pelastuslaitoksilla ja alueen hätäkeskuksella tulisi olla tehtynä toimintaohje. (Salonen & Okkolin 2008, 20; Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010, 3 § ja Hätäkeskuslaitos 2011a, 12.)

Kyselyssä nousi esille pelastustoiminnan johtajien avun tarve tiedottamisessa. Myös tilannekeskuksen näkökulmasta se on yksi tehtävä, josta tilannekeskuksen on suoriuduttava. Tilannekeskus voi tarvittaessa ja mahdollisuuksiensa mukaan antaa myös käänös- ja oikolukuapua sekä välittää tiedotteet eteenpäin. Pelastusviranomainen vastaa johtamaansa tilannetta koskevasta tiedottamisesta, eli hänen on hyväksyttävä julkaistava tieto ja julkaisutapa. Pelastustoiminnan johtaja voi antaa tiedottamistehtävän tilannekeskukselle. Tilannekeskukseen voidaan ohjata median yhteydenotot, jolloin pelastustoiminnan johtajalla on mahdollisuus keskittyä tilanteen johtamiseen. (Koivu 2013.)

Erikoiskaluston tilaaminen ja yhteystietojen hankinta koettiin vastausten perusteella tilannekeskusten tehtäväksi. Tilannekeskuksilla on mahdollisuus ylläpitää tietoja pelastustoimialueella saatavilla olevasta erikoiskalustosta kuten linja-autoista, maansiirtokoneista ja kaivureista. Hätäkeskus ei ylläpidä tällaisten tietojen listauksia, joten hätäkeskus ei myöskään voi hälyttää kyseisenlaista erikoiskalustoa kohteeseen.

Tilannekeskuksen tehtäväksi katsottiin myös ajoreittien neuvonta tilannepaikalle ja lisäveden saamiseksi tarvittavien tietojen hankkiminen esimerkiksi vesiasemista. Tilannekeskuksella on mahdollisuus etsiä ajo- ja kulkureittejä erilaisista kartta-, katu- ja ilmapuvalähteistä ja opastaa pelastustoimen yksiköt kohteeseen. Tilannekeskuksella on mahdollisesti myös tiedossa suljetut tiet sekä muut ajoesteet ja -hidasteet kuten tietyöt.

Viestiliikenteen seuranta ja tukeminen avustaa pelastustoiminnan johtajaa huomattavasti, erityisesti silloin, jos tehtävään liittyy useita yksiköitä ja mahdollisesti myös muita viranomaisia. Viestiliikenteen tukemisella tarkoitetaan esimerkiksi mahdollisesti väärässä puheryhmässä olevien ohjaamista oikeaan puheryhmään ja tietojen välittämistä



pelastustoiminnan johtajalle, jos tämä on varattuna toisessa puheryhmässä. Viestiliikenteen tallentaminen on myös tilanpäiväkirjan ylläpitämistä: kiireellisessä tilanteessa ei tilannekeskuspäivystäjä mahdollisesti ehdi kirjoittaa kaikkea tietoa viestiliikenteestä ylös tilanpäiväkirjaan, jolloin tallenteelta voidaan jälkikäteen kuunnella viestiliikenteen perusteella tilanteen etenemistä.

## 6 TULOKSET

Opinnäytetyön päätavoitteena oli muodostaa käsitys tilannekeskusten tuottamasta tuesta pelastustoiminnan johtajille. Päätavoite jakaantui yksityiskohtaisempiin tutkimustavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin, joiden perusteella opinnäytetyön tulokset seuraavaksi esitetään. Tutkimustavoitteita ja kysymyksiä olivat seuraavat asiat:

- pelastustoiminnan johtajien tukitarpeet ja niiden kohtaaminen tilannekeskusten tuottamien tukitoimintojen kanssa
- tilannekeskusten tarpeet ja resurssit tukitoimintojen tuottamiseen
- tilannekeskusten ja tukitoimintojen tuottamisen kehittäminen.

Opinnäytetyön tulosten yhteenveto on esitetty taulukossa 4.

Opinnäytetyössä selvitettiin, mitä tukea pelastustoiminnan johtajat tarvitsevat johtaessaan pelastustoimintaa. Selvityksen perusteella pelastustoiminnan johtajat tarvitsevat tukea muun muassa tietojen hankinnassa, tiedottamisessa, tilannekuvan ylläpidossa ja resurssiasioissa. Pelastustoiminnan johtajat kokivat tilannekeskukset tarpeelliseksi osaksi pelastustoimintaa. Tilannekeskustoiminta hakee valtakunnallisen ohjeistuksen puuttuessa pelastuslaitoksissa vielä toimintamalliaan. Pelastusalan kehittyessä laajemmalti tulee myös pelastuslaitosten ja niiden eri palvelualueiden kehittyä, mikä ei tapahdu ilman aktiivista työtä toiminnan eteenpäin viemisen vuoksi.

Tavoitteena oli myös selvittää, kohtaavatko pelastuslaitosten tilannekeskusten tuottamien tukitoimintojen tarjonta sekä pelastustoiminnan johtajien tarvitsemat tukitarpeet. Pelastustoiminnan johtajilla ja tilannekeskuksilla oli hyvin pitkälti yhteneväinen käsitys, mitä tehtäviä tilannekeskukselle kuuluu ja millaisia tukipalveluita tilannekeskusten on kyettävä tuottamaan. Kuitenkaan kaikille ei ollut selvää, mikä tilannekeskuksen rooli pelastustoiminnassa on ja minkälaista tukea tilannekeskuksista on saatavilla.

Jotta tilannekeskukset voivat tuottaa tukipalveluita, tarvitaan tilannekeskuksissa tietoja tuen tarpeesta, laadusta, tietoja tilannepaikalta ja tilannekohtaisia selviä käskyjä niistä tehtävistä, joita yksittäisen tilanteen pelastustoiminnan johtaja tarvitsee tilannekeskuk-

sen tekevän. Tukitoiminnot vaativat vuorovaikutusta, jotta toiminta on sujuvaa ja tarkoituksen mukaista.

Tilannekeskusten resurssit voidaan jakaa henkilöresursseihin ja teknisiin resursseihin. Tekniset resurssit kehittyvät jatkuvasti ja järjestelmät päivittyvät ripeää tahtia. Tekniset resurssit ovat riittävät, mutta niiden käyttökoulutukseen ja häiriötilanteiden käytettävyyteen tulee kiinnittää huomiota ja suunnitella vaihtoehtoiset järjestelyt. Tilannekeskusten heikkoutena voidaan pitää siellä työskentelevien vaihtelevia taustoja pelastustoimessa, mikä vaikuttaa tilannekeskuksen tuottaman palvelun tasalaatuisuuteen. Tilannekeskuspäivystäjän tehtävän menestyksellä suorittaminen vaatii päivystäjältä monipuolisuutta niin asiakaspalvelun kuin alatuntemuksen osalta. Työ kuitenkin tekijäänsä opettaa, ja alan ulkopuolelta tulevat tuovat aina uuden ja mahdollisesti hyvin kehittävänkin näemyksen tehtäviin ja niiden hoitoon. Jatkuvalla sisäisellä koulutuksella ja perehdytyksellä voidaan parantaa tilannekeskuspäivystäjien ammattitasa. Kuitenkaan valtakunnallisen koulutuksen harkitseminen ei tulevaisuudessa välttämättä olisi turhaa. Tilannekeskusten huomioiminen pelastustoiminnan johtamiskoulutuksessa sekä tilannekeskusten mukaan ottaminen käytännön harjoituksiin on vain järjestelykysymys niin valtakunnallisessa opetuksessa kuin pelastuslaitoksissa.

Tilannekeskustoiminta on ollut maassamme pelastuslaitosten määrään suhteutettuna jopa vähäistä. Pelastustoiminnan johtajat ovat joissakin määrin tottuneet hankkimaan tarvittavaa tietoa ja tukea itse tai hätäkeskuksen kautta. Tilannekeskusten hyödyntämisessä on kehitettävää. Tilannekeskusten toimintaa tulee saattaa paremmin pelastustoiminnan johtajien tietoisuuteen. Toiminnan suunnittelu, ohjeistaminen ja selkeyttäminen samalle tasolle kuin pelastustoiminnan johtaminen pelastuslaitoksittain edesauttaa yhteistyön kehittymistä.

Taulukko 4. Tulosten yhteenveto.

*Pelastustoiminnan johtajien tukitarpeet ja saatavan tuen kohtaaminen*

- Pelastustoiminnan johtajat tarvitsevat apua ensisijaisesti tietojen hankinnassa, tiedottamisessa, tilannekuvan ylläpidossa ja resurssiasioissa tukemaan toimintaansa pelastustoiminnan johtajana.

(jatkuu)

**TAULUKKO 4. (jatkuu)**

- Pelastustoiminnan johtajilla ja tilannekeskuksilla on yhteneväinen käsitys tarvittavista tukipalveluista.

*Tilannekeskusten tarpeet ja resurssit*

- Tilannekeskus tarvitsee tilannekohtaisia tietoja, mitä tilannepaikalla tapahtuu ja mitä tarpeita pelastustoiminnan johtajalla on, voidakseen tuottaa tarvittavia tukitoimintoja.
- Tilannekeskusten tekniset resurssit ovat riittävät, mutta niiden käyttökoulutukseen ja häiriövarmuuteen on panostettava.
- Tilannekeskuspäivystäjien tulee tuntee pelustusala, pelastustoimintaa ja niihin liittyviä tekijöitä mahdollisimman monipuolisesti.

*Tilannekeskustoiminnan ja tukitoimintojen kehittäminen*

- Tilannekeskuspäivystäjien koulutukseen ja perehdytykseen tulee panostaa.
- Tilannekeskusten ja pelastustoiminnan johtajien välistä yhteistyötä tulee kehittää yhteistyössä laadittujen ohjeistusten ja toimintatapojen kautta.

## 7 KEHITYSTARPEET JA -EHDOTUKSET

Kyselyssä kysyttiin vastaajilta näkemyksiä, miten tilannekeskusten ja pelastustoiminnan johtajien yhteistyötä voitaisiin kehittää. Monien yhteistyöhön liittyvien ongelmien lähtökohta on siinä, ettei tunneta tilannekeskuksen resursseja, roolia ja toimintaa. Tilannekeskuksen työntekijöillä ei välttämättä ole pelastusalan taustaa muiden työtehtävien tai koulutustaustan kautta, mikä hankaloittaa pelastustoiminnan eri tehtävien vaatimien tietojen, resurssien ja toimintojen tarvetta ja merkityksen ymmärtämistä.

*”Kentällä olevien täytyisi oppia muistamaan tilannekeskuksen olemassaolo. Tällä hetkellä vain osa mestareista käyttää apunaan ja esimiehistä / yksikönjohtajista vielä pienempi osuus. Suurimman osan kentällä tehtävistä tilanteeseen liittyvistä tukitoimista (valmiuden korvaaminen, sopimuspalokunnat, muut yhteistyöviranomaiset, yms.) voi jättää tilannekeskuksen tehtäväksi. Tilannekeskukset eivät vielä itsekään tiedä mitä kaikkea voivat tehdä mutta yhteistyötä kentän ja tilannekeskuksen välillä lisäämällä näitä asioita saadaan selville.”*

Edellä esitetty tilannekeskuspäivystäjän näkemys tilannekeskuksen ja pelastustoiminnan johtajien välisestä työstä kiteyttää hyvin pitkälti yhteistyön kehittämisen paikat. Objektiiivisesti katsottuna sekä tilannekeskus että pelastustoiminnan johtajat tavoittelevat samaa päämäärää, mutta yhteistyökumppania ei tunneta tarpeeksi hyvin puolin jos toisin. Molemmille osapuolille tulisi tehdä selväksi oma ja toisen rooli, resurssit ja tarpeet. Jotta molemmat osapuolet oppisivat paremmin näkemään tilanteet myös toisen näkökannalta, tulee molempien olla aktiivisia toistensa suuntaan. Toisten työnkuvaan ja työympäristöihin tutustumalla ymmärretään paremmin toisen resurssit ja tarpeet ja opitaan itse toimimaan niin, että yhteinen toiminta on sujuvaa ja menestyksekkästä. Toimimalla yhteistyössä arkisimmissakin asioissa saadaan yhteistoiminnasta rutiininomaisempaa, mikä edistää toimintaa myös harvinaisemmissa ja suuremmissa tilanteissa.

### *Koulutus ja harjoitukset*

Kyselyn vastauksissa kehittämiskeinoista tärkeimmäksi nostettiin yhteiset koulutukset ja harjoitukset. Harjoitustilanteet eivät saisi olla pelkästään esimerkiksi pelastustoiminnan johtokeskuksesta käsin johdettavien häiriö- ja poikkeustilanteiden harjoittelua, vaan arkipäiväisempien tilanteiden harjoituksia, joissa pelastustoimintaa johdetaan tilannepaikalta ja tilannekeskus toimii omassa tilassaan. Harjoiteltavien tilanteiden haasta-

vuusaste voi vaihdella, jolloin opitaan tunnistamaan erilaisten tilanteiden hoitamisen vaatimukset.

Pelastustoiminnan johtajien perehtyminen tilannekeskuksen toimintaan ja vastavuoroisesti tilannekeskusten työntekijöiden perehtyminen operatiiviseen toimintaan kehittää molempien osapuolten ammattitaitoa. Työn tekeminen opettaa, mutta työn tekemisen opettelua on myös se, että pääsee seuraamaan toisen työskentelemistä. Työvuoron mittainen työkierto, jossa pelastustoiminnan johtaja viettää kokonaisen työvuoron tilannekeskuksessa ja tilannekeskuspäivystäjä esimerkiksi pelastusyksikön mukana, avaa parhaimmillaan sekä omaa että toisen työnkuvaa uudella tavalla. Toimiakseen sujuvasti työkierron on oltava suunniteltua ja osa henkilöstön koulutuskokonaisuutta.

### *Toimintaohjeet*

Toimintaohjeet ovat työkaluja niin tilannekeskuspäivystäjille kuin myös pelastustoiminnan johtajille. Toimintaohjeita tulee olla vähintäänkin onnettomuus- ja tehtävätyyppikohtaisesti. Toimintaohjeita voidaan käyttää tarkastuslistoina helpottamaan sekä pelastustoiminnan johtajien että tilannekeskuspäivystäjien toimintaa. Tilannekeskusta toimintaohjeet ohjaavat tekemään tarvittavia toimenpiteitä pelastustoiminnan ja sen johtamisen tukemiseksi. Pelastustoiminnan johtaja voi tarkastaa toimintaohjeesta, mitä tehtäviä tilannekeskukselle kuuluu ja minkälaista apua eri tilanteissa tilannekeskuksesta on saatavilla. Toimintaohjeiden perimmäinen tarkoitus on vapauttaa molempien osapuolten kapasiteettiä suorittamaan omia tehtäviään.

Toimintaohjeissa tulee huomioida tilannekeskuksen ruuhkatilanteet, jolloin ohjeistetaan, miten tilannekeskuksen miehitystä vahvennetaan sekä miten tilannekeskuksen tukipalvelut priorisoidaan. Tuetaanko ensimmäisenä käynnistynyttä tilannetta, jolloin myöhemmin alkaneiden tilanteiden pelastustoiminnan johtajat saavat selvitä omillaan tai vähemmällä palvelulla, vai tuetaanko kaikkia tasapuolisesti, jolloin kaikkia pyydettyjä tukitoimintoja ei välttämättä ole mahdollista tuottaa? Kyselyn vastauksissa ilmeni, että tilannekeskuksen tulisi ilmoittaa pelastustoiminnan johtajalle seuraavansa tilannetta ja hankkivansa tilanteeseen ja kohteeseen liittyvää tietoa. Tilanteen seuraaminen ja tiedon hankinta ovat tilannekeskuksen perustehtäviä, joten olisiko tarkoituksenmukaisempaa,

että tilannekeskus ilmoittaisi pelastustoiminnan johtajalle, mikäli se ei kykene seuraamaan alkanutta tilannetta esimerkiksi päällekkäisen suuremman tehtävän vuoksi?

Toimintaohjeet tulee laatia yhteistyössä tilannekeskuksen ja pelastustoiminnan johtajien kanssa, jolloin ohjeet ovat selvästi ymmärrettävissä molempien näkökulmista. Toimintaohjeet sitovat molemmat osapuolet omiin rooleihinsa, jolloin epäselvyyttä tehtävänjaoista ei pääse syntymään. Toimintaohjeissa voidaan määritellä tukipalveluiden minimitaso, määritellä käytännöt, mitä tietoa ja tukea tilannekeskus tarjoaa tehtävän eri vaiheissa sekä kuinka automaattisesti ja aktiivisesti tukea tarjotaan.

Toimintaohjeet tulee jalkauttaa suunnitelmallisesti kaikille toiminta- ja johtamistasoille niin operatiivisella puolella kuin tilannekeskuksissa. Kyselyn vastauksista selvisi, että tilannekeskusten toiminnasta ollaan hyvinkin perillä sillä palvelualueella, missä tilannekeskus fyysisesti sijaitsee, mutta muilla palvelualueilla ei tilannekeskuksen toiminnasta olla kovinkaan perillä. Tilannekeskukseen tutustumiskäynnit myös muilta pelastustoiminnan palvelualueilta lisäävät tietämystä tilannekeskuksen toiminnasta sekä yhteistyötä henkilöstön välillä.

#### *Palautteenanto ja tilanteiden purku*

Pelastustoiminnan sujuvuutta arvioi pelastustoiminnan johtaja jokaisen tehtävän jälkeen onnettomuusselosteella, joka kirjataan PRONTO-tietokantaan. Tällöin ei pääsääntöisesti kuitenkaan arvioida tilannekeskuksen osuutta tehtävän hoitamisessa. Tilannekeskuksen toimintaa ei ole välttämätöntä arvioida juuri onnettomuusselosteessa, mutta toiminnan kehittämisen kannalta on erittäin tärkeää, että palautteelle on luotu kanava ja että sitä käytetään aktiivisesti. Vastavuoroisesti annettu palaute on käsiteltävä ja sillä on oltava vaikutusta, joka myös ilmaistaan palautteen antajalle. Palautteet ja tilanteiden purut ovat käytännönläheisintä kehitysmateriaalia mitä saatavilla on.

Suurempien ja vaativimpien tilanteiden purkuun on otettava mukaan myös tilannekeskuspäivystäjät, jotta heilläkin on mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä tilanteiden kulusta. Tilannekeskuspäivystäjiä ei myöskään tule unohtaa tilanteissa, joissa psyykkisesti kuormittaneen tilanteen purkukokouksen (defusing) ja jälkipuinnin (debriefing)

tarve on todettu tilannepaikalla olleelle pelastushenkilöstölle. Tilanteiden kokeminen viestiliikenteen välityksellä voi myös olla traumaattista.

### *Tekniset työvälineet*

Tietotekniikka ja erilaiset tekniset järjestelmät kehittyvät jatkuvasti. Teknistenlaitteiden ja -järjestelmien käytön hallitseminen vaikuttaa sekä pelastustoiminnan johtajien että tilannekeskuksen toimintaan. Jos työvälineiden käyttöä ei hallita, voi tehtävien hoitaminen vaikeutua ja hidastua kokonaisuutta häiritsevästi. Kun uusia johtamis- ja tietojärjestelmiä otetaan käyttöön, järjestetään yleensä käyttökoulutus. Koulutustilanteessa tilanteet ja harjoitteet on mahdollista käydä läpi rauhassa. Ongelmatilanteita tulee yleensä vasta myöhemmin, kun koulutuksesta on kulunut jo hetki aikaa ja vähemmälle käytölle jääneet toiminnot ovat mahdollisesti unohtuneet. Uusia järjestelmiä käyttöönotettaessa tulisi jo ennakkoon suunnitella kertaus- ja jatkokoulutukset, joissa käytäisiin oikeiden tilanteiden kautta läpi järjestelmän käyttöä.

### *Asenteet*

Sekä tilannekeskusten että pelastustoiminnan johtajien vastauksissa tuotiin esille asenteet. Tilannekeskus saatetaan kokea häiriötekijänä aktiivisen ja oma-aloitteisen tuen tarjoamisen vuoksi. On ymmärrettävää, että tilannepaikalla pelastustoiminnan johtajan täytyy tietyllä hetkellä keskittyä johtamaan tilannetta, jolloin tilannekeskuksesta annettavaa tietoa ja tukea ei ole mahdollista ottaa vastaan. Tämä tulee ymmärtää myös tilannekeskuksen päässä.

Tilannekeskuksen tuki on osa pelastustoimintaa, ei pelastustoiminnan johtajan johtamiskyvyn heikkouksien osoittamista. Vaikka tilanteista on mahdollisesti ennen selvitty niin sanotusti omin neuvoin, on hyvin usein perustelematonta olla ottamatta tilannekeskuksen tukea vastaan. Pelastustoiminnan johtajien tulisi pyrkiä päästämään asenteesta, jonka mukaan hänen on tehtävä kaikki asiat itse ja selvittävä kaikesta itse.

Tilannekeskuksissa puolestaan tulee huomioida, ettei pelastustoiminnan johtaja ole tilannepaikalla yksin. Hänellä on tilannepaikalla alaisia ja mahdollisesti kohteen edustajia, joilta hän saa myös tarvittavia tietoja. Lisäksi pelastustoiminnan johtajalla on vastuu



pelastustoiminnasta, myös niistä toimenpiteistä, joita tilannekeskuksen kautta tehdään hänen johtamansa tilanteen suhteen.

*Hätäkeskuksen tuottaman operatiivisen tuen selkeyttäminen kentälle*

Hätäkeskuksen tuottama operatiivinen tuki sekä hätäkeskuksen ja tilannekeskusten tuottamien tukipalveluiden jakautuminen on tarpeellista määritellä ja ohjeistaa. Kaikkien osapuolten toimintaa helpottavat selvät vastuualuerajaukset. Pelastustoiminnan johtajat tietävät ohjeistuksen perusteella, keneltä on mahdollista saada mitään tietoa ja tukea. Kun määritellään hätäkeskusten ja tilannekeskusten tuottamien tukipalveluiden jakautuminen, voidaan myös miettiä, millaista yhteistyötä hätäkeskukset ja tilannekeskukset voivat tehdä keskenään, ja edesauttaa siten pelastustoiminnan kokonaisvaltaista sujuvuutta.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyössä käsiteltiin ensin tilannekeskusten nykytilannetta sekä luotiin katsausta lähitulevaisuuteen. Tilannekeskuksen tehtävänä on eri pelastuslaitoksissa tukea koko pelastuslaitoksen toimintaa tai vain pelastustoimintaa, mikä vaikuttaa tilannekeskuksen tehtäviin. Pääasiallisesti tilannekeskuksen tehtävä on tukea pelastustoimintaa, ja muut tehtävät, kuten asiakaspalvelutoiminnat, ovat enemmänkin pelastuslaitoskohtaisia. Opinnäytetyön päätavoitteena oli muodostaa näkemys tilannekeskusten tuottamasta tuesta pelastustoiminnan johtajille.

Opinnäytetyössä aihetta tutkittiin kyselytutkimuksen perusteella. Kyselyn toteuttamisen esittelyn jälkeen tarkasteltiin tilannekeskusta osana operatiivista pelastustoimintaa. Lähestymällä operatiivista pelastustoimintaa tilannekeskuksen näkökulmasta oli tarkoitus tuoda esille hieman harvinaisempaa näkökulmaa pelastustoimintaan. Vaikka pelastustoiminnan painopiste on tilannepaikalla, tarvitsee pelastustoiminta tukea ja työkaluja edetäkseen. Tilannekeskuksen ollessa tuen ja työkalujen yksi tarjoaja täytyy myös tilannekeskuksen ja tilannekeskuspäivystäjien resurssit olla kunnossa toimiakseen. Vaikka tilannekeskusten ja hätäkeskusten tehtävissä on yhtäläisyyksiä, on niiden toisistaan erilaiset roolit pidettävä selkeinä kaikille osapuolille.

Pelastustoiminnan johtajat tarvitsevat lähtökohtaisesti tukea toiminnan johtamiseen. Tuen laatu ja määrä vaihtelevat jokaisen tilanteen ja myös pelastustoiminnan johtajan mukaan. Pelastustoiminnan johtajien ei tarvitse kokea tilannekeskuksen tuen käyttämistä hänen ammattitaitoaan heikentävänä asiana. Omaa työkapasiteettiaan voi vapauttaa kohdennettavaksi jakamalla tehtäviä myös muille.

Tilannekeskukset koetaan tarpeellisiksi pelastuslaitosten toimintayksiköiksi. Toiminnan ollessa verrattain nuorta ja hakiessa vielä uomiaan on pelastuslaitosten välisellä yhteistyöllä mahdollisuus kehittää yhdessä toimivaa perusmallia, jota jokainen pelastuslaitos voi viedä eteenpäin omien tarpeidensa mukaan. Kuten on todettu, pelastusala muuttuu muun maailman mukana. Kuitenkin onnettomuuksien peruselementit säilyvät ja onnettomuuksia tulee aina olemaan. Onnettomuuksien ehkäisyyn panostetaan, vaikuttavuutta tutkinaan ja kehitetään uusia keinoja, samoin kuin pelastustoiminnan ja sen johtamiseen.

Tilannekeskuksissa kaivataan samanlaisia perustoimintamalleja kuin pelastustoiminnassa. Perustoimintamallit tukevat tilannekeskuksen pelastustoiminnalle tuottaman tuen tasalaatuisuutta. Monipuolista koulutusta sekä perehdytystä lisäämällä parannetaan ammattitaitoa ja ymmärrystä. Liian usein rajoitutaan näkemään asioita vain oman toiminnan ja omien tarpeiden näkökulmasta.

Opinnäytetyön aineisto pohjautui vahvasti pelastustoiminnan johtamisen näkökantaan. Kirjallista aineistoa ja tutkittua tietoa tilannekeskuksista ei ole saatavilla kovinkaan paljoa. Myös tilannekeskustehtävissä työskentelevien vähäinen osallistuminen opinnäytetyön kyselyyn oli valitettavaa. Pelastustoiminnan johtajien kyselyvastauksien perusteella tuen tarpeen ja kokemusten peruselementit ovat kohtuullisen yhteneväiset kaikkialla. Tiedossa on, että toisen pelastuslaitoksen tilannekeskuksessa on kehitetty toimivat järjestelyt tilannekeskuksen päivittäistoimintoihin ja toisessa ne voivat vielä hakea kovastikin muotoaan. Kehitys on jatkuvaa ja yhteistyöllä, niin pelastuslaitosten sisäisellä kuin eri pelastuslaitosten välisellä, on mahdollista muodostaa perustoiminnoiltaan selkeä ja toimiva järjestelmä.

## 8.1 Oma oppiminen

Opinnäytetyön aiheen valinta on mielestäni onnistunut ajankohtaisuutensa ja oman kokemuspohjani hyödynnettävyyden vuoksi. Opinnäytetyön rajaamiseen oli mielestäni muutamia vaihtoehtoja: keskittyminen pelkästään yhteen tilannekeskukselliseen pelastuslaitokseen, keskittyminen muutamaaan pelastuslaitokseen, joissa osassa on tilannekeskus ja osassa ei ole, tai kaikkien maan pelastuslaitokset huomioiminen. Päädyin ottamaan kaikki pelastuslaitokset mukaan opinnäytetyöhöni, jotta saisin mahdollisimman laajan otannan erilaisista pelastustoimialueista. Pelastustoimialueiden kesken on eroavaisuuksia esimerkiksi välimatkoissa ja resursseissa. Itse onnettomuus- ja tehtävätyypit ovat lähtökohtaisesti samanlaisia niin Espoossa kuin Utsjoellakin. Esimerkiksi fyysiikan lait rakennuspalossa ovat universaaleja tekijöitä. Erot syntyvät siinä, että taajamaseudulla kohde tavoitetaan tarpeellisilla resursseilla nopeammin kuin haja-asutusalueilla.

Tiukemman rajauksen tein tilannekeskuksien kohdalla. Pelastuslaitoksilla on tietävästi käytössä vaihtelevilla nimityksillä ja toimintamalleilla toteutettuja tilannekeskuksia.

Päädyin tekemään rajauksen virka-aikana ja 24/7 valmiudessa oleviin tilannekeskuksiin, mitä kritisoitiin opinnäytetyötä varten tekemäni kyselyn kommentteissa. Rajaukseen vaikuttivat näiden kahden toimintamallin selkeys pelastustoiminnan tilanteen aikaisesta toiminnasta sekä oma kokemuspohja.

Opinnäytetyötä varten tekemäni kysely oli yksi opinnäytetyön haastavimmissa osioista. Jälkikäteen ajateltuna ei olisi ollut haitaksi, jos olisi itse tutkinut tai mahdollisesti osallistunut opintojaksolle, jossa olisi käyty läpi, miten hyvä kysely kootaan ja kohdistetaan sekä mitkä ovat hyvän kyselyn ominaisuudet. Pelastuslaitoksen edustajille lähetetään lukuisia kyselyitä, mikä on saanut aikaan sen, että kyselyihin vastaaminen ei ole mielekästä. Hyvän kyselyn tulisi ainakin olla lyhyt, kysymysten selkeitä ja napakoita sekä mieluiten valinta- tai monivalintakysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen vaatii aina vastaajalta pohdintaa, ne ovat aikaa vieviä.

Omien tarkoitusperien selvittäminen kyselyn saatekirjeessä oli myös haasteellista, sillä en halunnut liikaa ohjata vastaajia ottamaan tiukkaa näkökantaa pelkästään oman toimenkuvan pohjalta. Tarkoitukseni oli jo kyselyn pohjalta saada vastaajat pohtimaan pelastustoiminnan tarvitsemia tukipalveluita tarpeen ja kehityksen kannalta. Koko tutkimussuunnitelmaa ei ollut mahdollista sisällyttää kyselyn yhteyteen, eikä se varmasti olisi ollut tarkoituksenmukaista, mutta selkeästi olisin voinut esittää lähtökohtaista ajatusmalliani ja lähtökohtiani tarkemmin. Samoin rajaus pelkästään päivystysrinkiin kuuluviin päällystöviranhaltijoihin sekä alipäällystätehtäviä tekeviin olisi kaivannut perusteluja.

Opinnäytetyön aiheen lopullinen valinta ja työn aloittaminen olivat opinnäytetyöprosessin vaikeimmat osuudet. Kuitenkin opinnäytetyöprosessi sujui tiukahkon aikataulun synnyttämän tahtotilan voimin ripeästi. Tahtotilan toteutumista edisti virka-vapaan ottaminen opinnäytetyön kirjoittamisprosessin ajaksi. Kun varaa aikataulusta lipsumiseen ei ole, on toimeen tartuttava ja tulosta tekevä. Riskinä olivat tietysti itsestä riippumattomien tekijöiden vaikutukset, mutta varasuunnitelmien laatiminen rohkaisi ottamaan riskin. Alun perin oli tarkoitus tuottaa opinnäytetyön produktiksi muutamasta erilaisesta onnettomuustyypistä toimintaohjekorttimallit. Saatuaani nähtäväkseni mallinäkömät IS-TIKE:n Pelastustoimen tuki- ja monitorointityökalu PTM:stä totesin olevan turhaa keksiä pyörää uudestaan. Pelastuslaitosten tilannekeskusten välisen yhteistyön yhdeksi

otollisimmista ja ajankohtaisimmista aiheista olisi tilannekeskusten työkalujen kehittäminen.

Opinnäytetyön aihe ja tekeminen saivat ainakin minut vakuuttumaan tilannekeskusten tarpeellisuudesta ja potentiaalista kehittyä. Seuraavaan, erään kyselyyn vastanneen palomestarin kertomaan kokemukseen tilannekeskuksen toiminnasta tiivistyy mielestäni hyvin tahtotila, johon tilannekeskusten toiminnassa ja sen kehittämisessä tulisi tähdätä.

*”Osa toiminnoista on mennyt jo miltei automaatiotasolle että tuntuu kuin TIKE olisi jo osa kiinteää johtamiskulttuuria.”*

## 8.2 Jatkotutkimusaiheita

Opinnäytetyn tuloksien perusteella olisi tarpeellista kehittää koulutuskäytäntöjä lähtien tilannekeskuspäivystäjistä tilannekeskusten ja pelastustoiminnan yhteistoimintaan. Tilannekeskuspäivystäjien ammattilaisuus vaatii pelastusalan tuntemusta. Kartoittamalla osaamista ja selvittämällä kriittisimpiä koulutustarpeita voidaan kehittää koulutuspaketteja ja -malleja.

Pelastuslaitosten henkilöstön ikääntyessä joudutaan erityisesti operatiivisissa tehtävissä työskentelevillä miettimään vaihtoehtoisia tehtäviä, kun työuraa ei ole enää mahdollista jatkaa esimerkiksi palomiehenä. Tilannekeskuspäivystäjien tehtäviä on suunniteltu eri laitoksissa soveltuviksi ikääntyville palomiehille. Yksi selvityksen aihe voisi olla palomiestaustaisten henkilöiden soveltuvuuden ja koulutustarpeen arviointi muihin pelastuslaitoksen tehtäviin kuten tilannekeskuspäivystäjän tehtävään.

Hätäkeskuksen välittämästä tilannetietoisuudesta ja tilannekuvasta pelastustoiminnan johtajalle sekä tilannetietoisuuden vaikutuksesta pelastustoiminnan johtajan kuormittamiseen on tehty kaksi opinnäytetyötä (Kallio 2013 ja Heinonen 2011). Tämän, sekä mainittujen kahden opinnäytetyön pohjalta, jatkotutkimusaiheena voisi olla tilannekeskuksen ja pelastustoiminnan johtajan välisen tiedonsiirto, sen merkitys ja vaikutus tilannetietoisuuteen ja tilannekuvaan.

## LÄHTEET

Aho, P. 2013. *Hätäkeskuslaitos - Hätäkeskusten yhteistyöviranomaisten asiakastytyväisyys 2012*. Viranomaiskysely. Taloustutkimus Oy.

Etelä-Savon pelastuslaitos 2014. *Itä- ja Kaakkois-Suomen pelastuslaitosten yhteinen tilannekeskus, ISTIKE aloitti toimintansa 2.1.2014*. www-dokumentti.

[http://www.espl.fi/fi/sisalto/pelastuslaitos/liitteet/01\\_palvelut/istike\\_mediatiedote\\_8\\_1\\_2014.pdf](http://www.espl.fi/fi/sisalto/pelastuslaitos/liitteet/01_palvelut/istike_mediatiedote_8_1_2014.pdf). 25.2.2014.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Hallituksen esitys eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta 72/2002. www-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020072.pdf>. 25.2.2014.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hätäkeskustoiminnassa 262/2009. www-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090262.pdf>. 25.2.2014.

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vaaratiedotteesta ja hätäkeskustoiminnasta annetun lain muuttamisesta 31/2012. www-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120031.pdf>. 3.3.2014.

Haviola, A. 2012. *Satakunnan pelastuslaitoksen tietojärjestelmät*. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201301071091>.

12.3.2014.

Heinonen, J. 2011. *Tilannetietoisuuden vaikutus johtajan kuormittumiseen – Kenttäjohtamisjärjestelmät johtajan tukena*. Opinnäytetyö. Pelastusopisto. Kuopio.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011062312442>. 19.3.2014.

Heinonen, I. 2012. *Keski-Uudenmaan pelastuslaitos tilannekeskus (Tike)*. PowerPoint-esitys. <http://www.sppl.fi/files/1706/EsitysHeinonen.pdf>. 4.3.2014.

Hirsjärvi, S., Remes, R. ja Sajavaara, P. 2001. *Tutki ja kirjoita*. 6.-7. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Honkanen, M. 2014. *Ohjeita pelastustoiminnan johtokeskuksen toimintaan (Pel-JoKe)*. Luonnos ohjeesta. Pelastusopisto. Kuopio

Hätäkeskuslaitos 2011a. *Hätäkeskustoimintaa koskeva lainsäädäntö 1.1.2011 lukien*. Pdf-dokumentti.

[http://www.112.fi/download/16934\\_HAK\\_lainsaadanto\\_2011\\_final.pdf](http://www.112.fi/download/16934_HAK_lainsaadanto_2011_final.pdf). 14.3.2014.

Hätäkeskuslaitos 2011b. *Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa*. www-dokumentti.

[http://www.112.fi/download/38758\\_Juhlavuoden\\_julkaisu\\_web-FINAL.pdf?3011d1e693b4d088](http://www.112.fi/download/38758_Juhlavuoden_julkaisu_web-FINAL.pdf?3011d1e693b4d088). 24.2.2014.

Hätäkeskuslaitos 2013a. *Operatiivinen salityöskentelyohje*. HAK/2012/1337. Hätäkeskuspalvelut-osasto. Käyttö rajoitettu. Suojaustaso IV.

Hätäkeskuslaitos 2013b. *Hätäkeskuslaitoksen tilastoja tammi-joulukuu 2013*. Pdf-dokumentti. [http://www.112.fi/download/51913\\_Tilastoja\\_tammi-joulukuu\\_2013\\_fi\\_sv\\_en.pdf?1943a7e7460bd188](http://www.112.fi/download/51913_Tilastoja_tammi-joulukuu_2013_fi_sv_en.pdf?1943a7e7460bd188). 14.3.2014.

Laki hätäkeskustoiminnasta 20.8.2010/692.

Laki kunnallisesta viranhaltijasta 11.4.2003/304.

Laki vaaratiedotteesta 10.8.2012/466.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 25.1.1999/621.

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2007. *Toimintaohje tiedottamisesta pelastustoiminnassa*. Ohje.

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2011. *Pelastustoiminnan vasteet, suunnitteluperiaatteet*. Pdf-dokumentti.

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2012. *Tilannekeskus*. PowerPoint-esitys.

Kallio, S. 2013. *Hätäkeskuksen välittämä tilannetietoisuus ja tilannekuva pelastustoimen tehtävissä*. Opinnäytetyö. Pelastusopisto. Kuopio. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013111417068>. 19.3.2014.

Kautto, E. 2013. *Pelastustoimen hätäkeskustyöryhmän kysely*. PowerPoint-esitys. Saatu Jussi Rahikaiselta 3.1.2014.

Koivu, A. 2013. *Onnettomuustiedottaminen ja turvallisuusviestintä*. PowerPoint-esitys. [http://www.sppl.fi/files/2114/Koivu\\_Onnettomuustiedottaminen\\_ja\\_turvallisuusviestinta.pdf](http://www.sppl.fi/files/2114/Koivu_Onnettomuustiedottaminen_ja_turvallisuusviestinta.pdf). 14.3.2014.

Kuismin, K. 2012. *Henkilöstötieto*. PowerPoint-esitys. Pelastusopisto. Kuopio.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Kuntatyönantajat 2007. *Virka- ja työsuhteen erot*. Pdf-dokumentti. [http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/esimiehille/virka-ja-tyosuhde/Documents/Virka\\_ja\\_tyosuhteen\\_erot.pdf](http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/esimiehille/virka-ja-tyosuhde/Documents/Virka_ja_tyosuhteen_erot.pdf). 20.3.2014.

Kuosmanen, M. 2014. *Ilmoitinlaitteet*. PowerPoint-esitys. Hätäkeskuslaitos.

Moilanen, E. 2011. *Pelastuslaitoksen tilannekeskuksen tietotekniset ratkaisut*. Opinnäytetyö. Pelastusopisto. Kuopio.

Neuvonen, T., Honkanen, M., Lerssi, R. ja Leppioja, T. 2007. *P3-käsikirja: teoria*. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. Helsinki.

Oinonen, K. 2013. *Pelastustoiminnan ydin- ja tukiprosessit*. Opinnäytetyö. Pelastusopisto. Kuopio.



Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2013. *Pelastustoiminnan käsitteitä*. Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston julkaisu 1/2013.

[http://www.pelastuslaitokset.fi/filewrap.php?c=&f=Pelastustoiminnan\\_kasitteet\\_26.4.2013.pdf](http://www.pelastuslaitokset.fi/filewrap.php?c=&f=Pelastustoiminnan_kasitteet_26.4.2013.pdf). 24.2.2014.

Salo, J. 2006. *Satakunnan pelastuslaitoksen suunnittelu ja toiminnat*. Opinnäytetyö. Pelastusopisto. Kuopio.

Salonen, J. & Okkolin, T. 2008. *Opas pelastustoimen hälytysohjeen laatimiseksi*. Pelastusopiston julkaisu D-sarja: muut julkaisut 1/2008. Pelastusopisto. Kuopio.

Sisäasiainministeriö 2009. *Onnettomuusilmoitukset ja niiden välittäminen pelastustoimessa 3941/2009*. Sisäasiainministeriön pelastusosaston ohje.

Sisäasiainministeriö 2010a. *Selvitys hätäkeskuusudistuksen toimeenpanosta*. www-dokumentti. [http://www.intermin.fi/download/33045\\_hakeselvitys\\_20100924.pdf](http://www.intermin.fi/download/33045_hakeselvitys_20100924.pdf). 25.2.2014.

Sisäasiainministeriö 2010b. *Kysely pelastuslaitosten tilannekeskuksista*. Pdf-dokumentti. Saatua Rami Ruuskalta 11.12.2013.

Sisäasiainministeriö 2012. *Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje*. Sisäasiainministeriön julkaisuja 21/2012.

Sisäasiainministeriö 2013. *Sisäasiainministeriön esitys kuntien tehtävien ja velvoitteiden vähentämiseksi*. www-dokumentti.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20131025Minist/SM\\_ehdotukset.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20131025Minist/SM_ehdotukset.pdf). 25.2.2014.

Sisäministeriö 2014a. *Lausuntoyhteenveto*. Pdf-dokumentti.

[http://www.intermin.fi/download/52461\\_pelastustoimen\\_aluejakoesitys\\_lausuntoyhteen\\_laus\\_25032014.pdf?815794a29e17d188](http://www.intermin.fi/download/52461_pelastustoimen_aluejakoesitys_lausuntoyhteen_laus_25032014.pdf?815794a29e17d188). 31.3.2014.

Sisäministeriö 2014b. *Pelastustoimen uudistus toteutetaan nykyisellä aluejaolla*. Mediatiedote.

[http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/pelastustoimen\\_uudistus\\_toteutetaan\\_nykyisella\\_aluejaolla\\_52474#](http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/pelastustoimen_uudistus_toteutetaan_nykyisella_aluejaolla_52474#). 31.3.2014.

Suomalainen, H. 2011. *Tilannehuoneesta aktiiviseen tilannekeskukseen*. Kehitystyö. Turun kauppakorkeakoulu. Turku.

Turvallisuustutkintalaki 20.5.2011/525.

Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 14.10.2010/877.

Valtioneuvosto 2010. *Yhteiskunnan Turvallisuusstrategia*. Valtioneuvoston periaatepäätös. Helsinki.

Veneskari, T. 2013. *ISTIKE – Kysely pelastustoiminnan johtajille – raportti/ analyysi Versio 1.0*. Pdf-dokumentti.

Vilka, H. ja Airaksinen, T. 2004. *Toiminnallinen opinnäytetyö*. 1.-2. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

## LIITE 1.

### Tilannekeskuksen tuki pelastustoiminnan johtajalle

#### Yleis- ja taustatiedot

Kyselyn vastaukset käsitellään anonyymisti.

#### 1. Pelastuslaitos, jota edustat

Helsinki

#### 2. Onko pelastuslaitoksessanne käytössä tilannekeskus/valvomo? \*

Tässä kyselyssä tilannekeskuksella tarkoitetaan 24/7 tai virka-aikaan miehitettyä tilannekeskusta tai valvomoa.

- Kyllä  
 Ei

#### 3. Ikä

- alle 25 vuotta  
 25 - 40 vuotta  
 41 - 50 vuotta  
 51 - 60 vuotta  
 yli 60 vuotta

#### 4. Pelastusalan koulutus

- Pelastajatutkinto  
 Alipäällystötutkinto  
 Alempi päällystötutkinto  
 Päällystötutkinto  
 Päällystötutkinto (AMK insinööri, nuorisolinja)  
 Päällystötutkinto (AMK insinööri, aikuislinja)  
 Hätäkeskuspäivystäjätutkinto  
 Muu, mikä? kirjoita tekstikenttään.   
 Ei pelastusalan koulutusta

#### 5. Tehtäväsi pelastuslaitoksella \*

Mikä on tehtävänimikkeesi? Kirjoita nimike tekstikenttään.

- Operatiiviseen pelastustoiminnan johtamiseen osallistuva (alipäällystö ja päällystö):   
 Tilannekeskuksen toiminnasta vastaava (esim. viestimestari, tilannekeskuspäällikkö):   
 Tilannekeskuspäivystäjä/ vastaava:

### PELASTUSTOIMINNAN JOHTAJAT

#### 6. Työkokemus:

	0 - 5 vuotta	6 - 10 vuotta	11 - 15 vuotta	yli 15 vuotta
Työkokemus pelastusalalla yhteensä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelastusryhmän johtajana (alipäällystön tehtävät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelastusjoukkueen johtajana (päällystön tehtävät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelastuskompanian johtajana (päällystön tehtävät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Työskentelet tällä hetkellä pääsääntöisesti: \*

- Pelastusryhmänjohtajana
- Päivystävänä palomestarina
- Päivystävänä päällikkönä

Sekä alipäällystön että päällystön tehtävissä. Kirjoita tekstikenttään mitä tehtävää teet päällystötasolla.



8. Työkokemus:

	0 - 5 vuotta	6 - 10 vuotta	11 - 15 vuotta	yli 15 vuotta
Työkokemus tilannekeskuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkokemus pelastusalalla yhteensä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Jos et ole suorittanut pelastusalan koulutusta, niin mikä on taustakoulutuksesi?

10. Millaisen koulutuksen olet saanut tilannekeskustehtäviin pelastuslaitoksellasi?

11. Koetko, että saamasi koulutus tilannekeskuksen tehtäviin on riittävä? Jos koet, että koulutuksesi ei ole riittävä niin mihin asioihin koet tarvitsevasi lisää koulutusta?

Kyllä

Ei;

12. Miten hyvin koet tuntevasi pelastustoiminnalle ominaiset piirteet, kuten mitä eri pelastustehtävillä pääsääntöisesti tapahtuu?

- erittäin huonosti
- huonosti
- jokseenkin hyvin
- hyvin
- erittäin hyvin
- en osaa sanoa

## TILANNEKESKUS

13. Milloin tilannekeskus on aloittanut toimintansa?

Vuosi:

14. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että pelastuslaitoksella on tilannekeskus (virka-aikaan tai 24/7 miehitetty)?

15. Onko tilannekeskus miehitetty 24/7?

- Kyllä
- Ei

16. Mikä on tilannekeskuksen henkilöstön perusmäärä?

- yksi henkilö
- kaksi henkilöä
- yli kaksi henkilöä
- miehitetään tarvittaessa (vahvuus ja ketkä miehittävät):

17. Missä tilanteissa ja miten tilannekeskuksen henkilöstömäärää vahvennetaan?

18. Kuka toimii tilannekeskuksen operatiivisena vastuuhenkilönä?

19. Onko tilannekeskuksessa ja/tai sen toiminnassa tunnistettavia erityispiirteitä?

20. Miten tilannekeskuksen toiminnassa ja sen kehittämisessä huomioidaan pelastusalan kehittyminen?

## TILANNEKESKUKSEN TOIMINTA

21. Mitä tehtäviä tilannekeskukselle kuuluu?

22. Mitä pelastustoimen tietojärjestelmiä tilannekeskuksessa on?

- Avack Info
- DWS
- Escape
- JOTKE
- MapInfo Professional
- Merlot (esim. palotarkastus, office?)
- PEKE
- Tekstiviestijärjestelmä
- VIRVE äänentallennin
- Muut:

23. Onko tilannekeskukselle laadittu toimintaohjeita eri onnettomuus- ja tehtävätyypeille pelastustoiminnan tukemista

varten? Jos on, niin minkälaisia ja tasoisia?

esim. sähköinen toimenpidekortti, Excel-taulukko, tarkastuslista.

- Kyllä
- Ei

**24.** Jos tilannekeskukselle on laadittu ohjeita, onko niitä mahdollista saada käytettäväksi tätä opinnäytetyötä varten?

- Kyllä (yhteystiedot, keneltä saatavissa)
- Ei

#### TILANNEKESKUKSEN TOIMINTA

**25.** Onko tilannekeskuksella mielestäsi sellaisia tehtäviä, jotka eivät tilannekeskukselle kuulu? Jos on, mitä nämä tehtävät ovat?

- Ei
- Kyllä

**26.** Kuinka aloitatte pelastustoiminnan tukemisen?

- Pelastustoiminnan johtaja ottaa itse yhteyttä ja pyytää tukea.
- Tukea tarjotaan automaattisesti.

#### PELASTUSTOIMINNAN TUKEMINEN

**27.** Mitä (tietoja) tilannekeskus tarvitsee pelastustoiminnan johtajalta, jotta se pystyy tukemaan pelastustoiminnan johtamista?

#### PÄIVYSTÄVÄ PALOMESTARI JA PÄIVYSTÄVÄ PÄÄLLIKÖ

**28.** Onko käytössäsi kuljettaja?

- Kyllä
- Ei

#### PÄIVYSTÄVÄN PALOMESTARIN JA PÄIVYSTÄVÄN PÄÄLLIKÖN KULJETTAJA

**29.** Päivystävän palomestarin/päällikön kuljettajan käytettävyys pelastustoiminnan johtamisen tukemiseen

Onko kuljettajalle koulutusvaatimuksia? Onko hän perehtynyt johtamistoimintaan?

Kuinka kuljettaja helpottaa pelastustoiminnan johtamista? Mikä on hänen roolinsa tilannepaikalla? (Tilannekuvan kirjaaminen/piirtäminen, yhteyksien hoitaminen, tiedon keruu esim. TOKEVASTA vai vahvennus pelastustoimen jollekin ryhmälle?)

## PÄIVYSTÄVÄ PALOMESTARI JA PÄIVYSTÄVÄ PÄÄLLIKÖ ILMAN KULJETTAJAA

**30.** Miten koet kuljettajan puuttumisen vaikuttavan pelastustoiminnan johtamiseen (verrattuna tilanteeseen, jos käytössäsi olisi kuljettaja)?

### PELASTUSTOIMINNAN TUKEMINEN

**31.** Mitä tukitoimintoja tilannekeskuksen olisi kyettävä tuottamaan pelastustoiminnan johtamiseen?

### PELASTUSTOIMINNAN JOHTAJAT

**32.** Miten hyvin tunnet pelastuslaitoksen tilannekeskuksen toiminnan ja resurssit?

- en tunne lainkaan
- huonosti
- jokseenkin riittävästi
- hyvin
- erittäin hyvin

**33.** Kuinka aktiivisesti ja omatoimisesti koet tilannekeskuksen osallistuvan pelastustoiminnan tukemiseen?

- ei omaa aktiivisuutta ja omatoimisuutta lainkaan
- vähäinen aktiivisuus ja omatoimisuus
- suhteellisen aktiivinen ja omatoiminen
- aktiivinen ja omatoiminen
- erittäin aktiivinen ja omatoiminen
- liian aktiivinen ja omatoiminen; miten ilmenee?

**34.** Millaisia kokemuksia tilannekeskuksen tuottamasta tuesta pelastustoiminnan johtamiseen?

- erittäin hyviä
- hyviä
- pääosin hyviä, mutta kaikki kokemukseni eivät ole olleet positiivisia.
- pääosin huonoja, mutten halua yleistää
- huonoja
- erittäin huonoja
- jotain muuta, mitä?

**35.** Konkreettisia esimerkkejä kokemuksista tilannekeskuksen tuottamasta tuesta pelastustoiminnan johtamiseen:

## PELASTUSTOIMINNAN JOHTAMINEN

### 36. Millaista tukea johtamiseen tarvitset eri tehtävillä?

Millaisia tietoja joudut selvittämään eri tehtävillä?

Keneltä selvität tietoja (häätäkeskus, tilannekeskus, muu taho; mikä)?

Erittele, jos mahdollista, mitä tietoja tarvitset ja keneltä tiedot hankit: matkalla, kohteessa ja akuutin tilanteen ollessa ohi.

Rakennuspalo:

Liikenneonnettomuus:

Vaarallisen aineen onnettomuus:

Muu, erityisesti tukea tarvitseva tehtävä:

## PELASTUSLAITOKSET ILMAN TILANNEKESKUSTA

### 37. Miksi pelastuslaitoksella ei ole virka-aikana tai 24/7 miehitettyä tilannekeskusta?

### 38. Onko laitoksellanne ohje tilannekeskuksen perustamisesta esimerkiksi hätäkeskuksen ruuhkatilanteiden ajaksi? Jos on, miten tilannekeskus on ohjeistettu perustettavaksi?

Ei

Kyllä

## PELASTUSLAITOKSET ILMAN TILANNEKESKUSTA

### 39. Yleisesti, jos tarvitset tukea johtamiseen onko sitä saatavilla?

	Olen kaivannut tukea	En ole kaivannut tukea	Tukea on saatavilla	Tukea ei ole saatavilla
Asiantuntija-apu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoja kohteesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoja tehtävään liittyvistä aineista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoja tehtävään liittyvistä materiaaleista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tukea johtamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tukea tiedottamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Erikoiskaluston hankintaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säätietoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteyshenkilötietoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muuta; mitä: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 40. Mistä saat tukea?

	Hätäkeskus	Numeropalvelu	Päivystävä palomestari (oma alue)	Päivystävä palomestari (muu kuin oma alue)	Päivystävä päällikkö	Muualta
Asiantuntija-apu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoja kohteesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoja tehtävään liittyvistä aineista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoja tehtävään liittyvistä materiaaleista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tukea johtamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tukea tiedottamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erikoiskaluston hankintaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säätietoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteyshenkilötietoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muuta; mitä: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 41. Jos vastasit edelliseen kysymykseen saavasi tukea muualta, niin mistä saat tukea?

#### 42. Voisiko pelastuslaitoksen tilannekeskus helpottaa työtäsi tehtävillä? Miten?

- Kyllä,
- Ei

### PELASTUSLAITOKSET ILMAN TILANNEKESKUSTA

#### 43. Mitä tietoa tarvitset eri tehtävillä? Miten hankit tarvitsemasi tiedot pelastustehtävillä? Erittele, jos mahdollista, mitä tietoja tarvitset ja keneltä tiedot hankit: matkalla, kohteessa ja akuutin tilanteen ollessa ohi.

Rakennuspalo:

Liikenneonnettomuus:

Vaarallisen aineen onnettomuus:

Muu, erityisesti tukea tarvitseva tehtävä:

## PELASTUSLAITOKSET ILMAN TILANNEKESKUSTA

**44.** Mikäli tilanne eskaloituu ja tarvitaan pelastustoiminnan johtokeskusta (Pel-JoKe), pelastuskomppanian esikuntaa (PelKe) tai muuta suurempaa johtamiselintä, niin kuinka sen perustaminen on ohjeistettu?

**45.** Voisiko tilannekeskuksesta olla tällaisissa tilanteissa hyötyä?  
Minkälaisista?

- Voisi olla hyötyä.
- Ei olisi hyötyä.

## PELASTUSTOIMINNAN JOHTAJAT

**46.** Onko pelastustoiminnan tukipalveluita liikaa? Perustele.

- Kyllä;
- Ei;

## KEHITTÄMINEN

**47.** Tilannekeskuksen tuottamien tukitoimintojen kehittäminen

Mitä ongelmia pelastustoiminnan johtajan ja tilannekeskuksen välillä on havaittu operatiivisessa toiminnassa?

Mitä onnistumisia pelastustoiminnan johtajan ja tilannekeskuksen välillä on havaittu operatiivisessa toiminnassa?

Miten tilannekeskuksen ja pelastustoiminnan johtajan välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää?

**48.** Vapaa sana:

#### 49. Yhteystiedot

Kyselyn vastaukset käsitellään anonyymisti. Yhteystietoja pyydetään, jotta on mahdollista kysyä tarkennuksia esimerkiksi mielenkiintoiseen vastaukseen. Yhteystietoja ei käytetä tämän opinnäytetyön ulkopuolella.

Nimi

Puhelin

Sähköposti

Keskeytä

Huom.! Koonnissa näkyy myös kysymyksiä, joihin et ole vastannut. Kyselyssä näkyvät kysymykset riippuvat siitä onko pelastuslaitoksella tilannekeskusta vai ei ja mikä on vastaajan tehtävä pelastuslaitoksella.