



Sisáasiainministeriön pelastusosasto
PL 26
00023 VALTIONEUVOSTO
kirjaamo@intermin.fi

Viite: Sisáasiainministeriön lausuntopyyntö SMDno/2009/3184

Suomen pelastusjohtajien lausunto SIM-kortittomien puheluiden käsittelyyn hätäkeskuksissa

Sisáasiainministeriön pelastusosasto on pyytänyt pelastusjohtajat Ry:ltä lausuntoa Hätäkeskuslaitoksen esitykseen koskien SIM-kortittomien puheluiden käsittelyä hätäkeskuksissa. Pelastusjohtajat kiittävät mahdollisuudesta päästä lausumaan tästä asiasta ja toteavat lausuntonaan seuraavaa.

Hätäkeskuslaitoksen esityksen mukaan ilman SIM-korttia soitetut hätäpuhelut ohjattaisiin tiedotteelle, jonka pituus on 17 sekuntia. Tiedotteen kuuntelu viivästyttää hätäpuhelun ohjautumista hätäpuhelujonoon minimissään tiedotteen pituuden verran eli 17 sekuntia, ja enimmillään 34 sekuntia. Edellä kuvatulla puhelujen ohjauksella pyritään siihen, että vahingossa tai ilkeästi soitettu SIM-kortiton hätäpuhelu ei tulisi suoraan hätäkeskuspäivystäjälle, vaan soittaja kuulisi ensin tiedotteen ennen puhelun ohjautumista hätäpuhelujonoon. Tarkoituksena on, että ilman pätevää syytä soittavat luopuisivat puhelusta tiedotteen kuullessaan.

Hätäkeskuslaitoksen tekemän selvityksen perusteella SIM-kortittomiksi puheluiksi on selvitysjakson aikana kirjautunut noin 9 % hätäpuheluiden kautta tulevista ilmoituksista. Näistä noin 3 % johti tehtävän välittämiseen viranomaiselle. Seurantaaika on kuitenkin ollut erittäin lyhyt (8 kk) riittävän tarkkojen analyysien tekemiseen.

Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohjeen mukaan pelastustoimen yhtenä arviointikriteerinä on avunsaantiaika, joka alkaa siitä kun hätäkeskuksessa vastataan hätäilmoitukseen ja päättyy siihen kun tehokas pelastustoiminta katsotaan aloitetuksi. Hälytysaika on suunnitteluohjeen mukaan se aika, joka hätäkeskuksella kuluu tarvittavan avun hälyttämiseen. Laskennallinen hälytysaika ohjeen mukaan on kaksi minuuttia.

Mahdollinen tiedotteen kesto-aika sisältyy hälytysaikaan ja saattaa jossain tapauksessa pidentää avunsaantiaikaa. Tämän vuoksi tieto siitä, että puhelu on ohjautunut tiedotteelle, tulisi olla tarvittaessa saatavissa tieto jälkeenpäin.

Pelastusjohtajien näkemyksen mukaan esitetylle toimintamallille ei ole estettä, koska toimintamalli oletettavasti parantaa kokonaisuutena hätäkeskuksen palvelutasoa hätäkeskukseen kuulumattomien puheluiden vähenemisen myötä.



Pelastusjohtajien nákemýksen mukaan Sisáasiainministerión pelastusosaston tulee edellyttää hätäkeskuslaitosta selvittámään ja raportoimaan jatkossa SIM-kortittomien puheluiden määrää ja sisältöä sekä niistä aiheutuvien tehtävien kehitystä vuosittain.

Lisäksi Sisáasianministerión pelastusosaston ja hätäkeskuslaitoksen tulisi kehittää tiedotejärjestelmää viimeistään ERICA järjestelmän käyttöönottoon mennessä sellaiseksi, että tiedotteen pituutta saataisiin lyhennettyä sekä lisättyä kielivaihtoehtoksi Venäjän kieli.

Sisáasianministerión pelastusosaston ja hätäkeskuslaitoksen tulisi yhdessä Liikenne- ja viestintäministerión kanssa kehittää hätäpuheluiden käsittelyä tilanteissa, joissa operaattorin oma verkko ei ole käytettävissä. Tätä käsittelyä tulisi kehittää erityisesti ERICA tietojärjestelmän nákökulmasta.

Helsingissä 12.12.2012

Olavi Liljemark
pelastusjohtajien hallituksen puheenjohtaja

Erkki Hokkanen
pelastusjohtajien edustaja hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisessa yhteistyöryhmässä

Lisätietoja: projektipáällikkö Janne Hartikainen, janne.hartikainen@jkl.fi, 040 355 9652