



UNIVERSITY OF  
EASTERN FINLAND

## Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset asiakkaan kohtaamisessa hätäpuhelussa

Titta Lindholm

Kasvatus- ja aikuiskasvatustieteen  
asiantuntijakoulutus

Itä-Suomen yliopisto

Filosofinen tiedekunta

Kasvatustieteiden ja psykologian  
osasto kasvatus- ja aikuiskasvatus-  
tiede

27.5.2024

Itä-Suomen yliopisto, Filosofinen tiedekunta

Kasvatustieteiden ja psykologian osasto

Kasvatustieteen ja aikuiskasvatustieteen asiantuntijakoulutus, aikuiskasvatustiede

Lindholm, Titta: Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset asiakkaan kohtaamisessa  
häätäpuhelussa

Pro gradu -tutkielma, 90 sivua, 4 liitettä (5 sivua)

Toukokuu 2024

## TIIVISTELMÄ

Suomalainen hätäkeskuksen toimintamalli on kansainvälisesti ainutlaatuinen, koska Suomessa on käytössä vain yksi hätänumero, josta kansalainen tavoittaa kaikki viranomaiset. Hätäkeskuspäivystäjät on koulutettu käsittelemään terveys- ja sosiaalitoimeen, poliisitoimeen, pelastustoimeen ja meripelastukseen liittyviä hätäilmoituksia. Suomen kuusi hätäkeskusta toimivat yhdessä käyttäen samaa tietojärjestelmää. Jos oman alueen hätäkeskus ruuhkautuu, hätäilmoitus ei jää jonoon vaan ohjautuu vapaalle päivystäjälle mihin tahansa muista hätäkeskuksista. Hätäkeskuslaitoksessa toimii myös johtokeskus, joka ylläpitää reaaliaikaista tietoa resursseista ja hätäilmoitusten määrästä.

Tutkielman tehtävänä oli tarkastella hätäkeskuspäivystäjän työn osaamisvaatimuksia, asiakkaan kohtaamista ja hätätilanteen arvioimista. Vuonna 2023 hätäkeskuspäivystäjät vastaanottivat keskimäärin 8 300 hätäilmoitusta joka päivä. Noin puolet välitettiin tehtäväksi viranomaisille ja puolet käsiteltiin hätäkeskuspäivystäjän neuvonnan ja ohjeistuksen avulla.

Teoreettisena viitekehyksenä käytettiin Hanhisen (2010) kehittämää työelämäosaamisen käsitettä. Hanhisen mukaan työelämäosaaminen koostuu kvalifikaatioista (työn osaamisvaatimukset), kompetensseista (työntekijän kyvyt ja valmiudet) ja ammattitaidosta (työsuorituksessa todentuva osaaminen). Teoreettisena viitekehyksenä oli myös ammatillisen kompetenssin käsite (Ruohotie 2005), johon kuuluvat kognitiiviset kyvyt (tiedot, taidot, asenteet) ja affektiiviset valmiudet (motivaatio, persoonallisuus, minäkäsitys). Lisäksi teoreettinen viitekehys sisälsi aiemmat tutkimukset hätäkeskuspäivystäjän työstä ja Hätäkeskuslaitoksen työlle asettamat osaamisvaatimukset.

Laadullinen aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, ja se analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tulosten mukaan hätäkeskuspäivystäjät kokivat, että työn ydinosaamista on itsetuntemus, joka tarkoittaa omien tunteiden ja reaktioiden hallintaa puhelun aikana ja puhelun jälkeen erilaisia purkukeinoja käyttäen. Tulokset viittaavat siihen, että hätäkeskuspäivystäjän työssä keskeinen ammatillinen kompetenssi kytkeytyy kognitiivisiin kykyihin ja affektiivisiin valmiuksiin.

**Asiasanat:** aikuiskasvatus, osaaminen, osaamisvaatimukset, asiakas, vuorovaikutus, hätäkeskus, häätäpuhelu, hätäkeskuspäivystäjä

University of Eastern Finland, Philosophical Faculty

School of Educational Sciences and Psychology, Degree Programme in Adult Education

Lindholm, Titta: Competence requirements of an emergency response centre operator when meeting a customer in an emergency call

Master's Thesis, 90 pages, 4 appendix (5 pages)

Toukokuu 2024

## ABSTRACT

The operating model of the Finnish emergency response centre is unique by international standards. What makes the model unique is that Finland has a single emergency number, 112, at which citizens can reach all authorities. Emergency response centre (ERC) operators are trained to handle emergencies related to health and social services, the police, rescue services and maritime rescue. Finland's six emergency response centres work together using the same information system. If the emergency response centre in your area becomes congested, the emergency notification does not become stalled in the queue but is directed to an available operator at any of the six emergency response centres. The Emergency Response Centre Agency also has a command centre. The command centre maintains real-time information about resources and the number of emergency notifications.

The purpose of the thesis was to examine the competence requirements for the work of ERC operators as well as the way they encounter customers and assess emergencies. In 2023, the emergency response centres received an average of 8,300 emergency calls every day. About half of these calls were forwarded to the authorities and half were handled through provision of advice and instructions by ERC operators.

Used as the theoretical framework of the thesis was the concept of working life competence developed by Hanhinen (2010). According to the concept, working life competence consists of qualifications (competence requirements for work), competences (the employee's abilities and capabilities), and professional skills (competence verified through work supervision). Another theoretical framework applied herein was the concept of professional competence (Ruohotie 2005), which includes cognitive abilities (knowledge, skills, attitudes) and affective abilities (motivation, personality, self-concept). In addition, the theoretical framework included previous studies on the work of ERC operators and the competence requirements set for the work of the ERC. Preparation of the thesis was carried out by collecting qualitative data through semi-structured thematic interviews. Data-driven content analysis was used as the data analysis method. According to the results of the research, ERC operators felt that the core competence of their work is self-knowledge, which means managing one's own emotions and reactions during and after the call also by utilizing various debriefing sessions. The results indicate the importance of cognitive abilities and affective capabilities in the work of ERC operators.

**Keywords:** adult education, competence, competence requirements, customer, interaction, emergency response centre, emergency call, emergency response centre operator

## Lyhenteet

IVO	Ilmoituksen vastaanotto -rooli
TESE	Tehtävänseuranta-rooli
VM	Vuoromestari (häätäkeskussalin operatiivinen esihenkilö)
YP	Ylipäivystäjä

## Sisällysluettelo

1	JOHDANTO .....	7
2	HÄTÄKESKUSTOIMINTA SUOMESSA.....	10
	2.1 Hätäkeskustoiminnan kehittyminen .....	10
	2.2 Hätäkeskustoiminnan toteuttaminen .....	13
	2.3 Hätäkeskuspäivystäjien koulutus.....	14
	2.4 Hätäkeskuspäivystäjän tehtävät .....	16
3	HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN OSAAMISVAATIMUKSET .....	19
	3.1 Osaaminen käsitteenä.....	19
	3.2 Hätäpuhelun käsittely.....	23
	3.3 Keinot asiakkaan kohtaamiseen .....	26
	3.4 Hätätilannekäyttäytyminen ja työn inhimilliset tekijät .....	28
	3.5 Työympäristöön ja asiakkuuksiin liittyvä muutos.....	32
	3.6 Työympäristö ja asiakkuudet.....	36
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	38
	4.1 Metodologinen lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät.....	39
	4.2 Aineistonkeruu ja kohderyhmä.....	40
	4.3 Haastateltavien taustatiedot .....	43
	4.4 Aineiston analyysi.....	44
	4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettinen pohdinta .....	46
5	TULOKSET .....	47
	5.1 Asiakkaan kohtaaminen ja riskinarvion suorittaminen .....	47
	5.2. Valmiudet hätäkeskuspäivystäjän työssä .....	59
	5.3 Osaaminen suhteessa vaatimukseen.....	67

6 POHDINTA .....	78
6.1 Tutkimusaiheen ja -tulosten pohdinta .....	78
6.2 Työprosessin arviointi ja luotettavuus .....	83
6.3 Jatkotutkimusehdotukset .....	84
LÄHTEET .....	86

LIITTEET

# 1 JOHDANTO

”Hätäkeskuksissa aamut ovat kiireistä aikaa. Kaikkiällä maassa kotihoitajat tekevät kierroksiaan ja soittavat kertoakseen yöllä sattuneista loukkaantumisista. Kotihoitajan työntekijät saapuvat aamukäynnille, vanhus löytyykin kaatuneena lattialta, ja tarvitaan ambulanssia. Sitten kun ihmiset hakeutuvat kahdeksan jälkeen terveyskeskuksiin, heitä siirrellään sairaaloihin, Ollikainen kertoo. Hätäkeskus välittää noin 56 prosenttia kaikista tehtävistä ensihoidolle ja varsinkin aamupäivisin ambulansseja on runsaasti liikkeellä. Iltaa kohti painopiste alkaa siirtyä poliisintehtäviin. Varsinkin näin kesäiltoina poliisipuoli työllistää eniten. Viikonloppu voi olla juhannustakin kii-reisempi, kun on niin paljon tapahtumia eri puolilla maata. Ylipäivystäjän mukaan hätäpuheluihin vastaaminen vaatii kylmiä hermoja, harkintakykyä ja kovaa ammat-titaitoa – ensin selvittelee aikuisten ihmisten parisuhdeasioita, ja seuraavassa puhe-lussa ohjeistaakin lapsen elvyttämistä, Ollikainen kuvaa.” (Eronen 2022.)

”Hätäkeskus on taho, johon kiireellisissä hätätilanteissa ollaan ensimmäisenä yhtey-dessä ja jonka toimenpiteillä eri viranomaisten hälytysluonteinen toiminta käynnis-tyy. Hätäkeskuspäivystäjän tulee omata hyvät vuorovaikutustaidot, jotta kykenee käyttämään hätäilmoituksen tekijää omina silminään, korvinaan ja tuntoaistinaan oi-kean tilannekuvan muodostamiseksi. Työ vaatii myös lujaa päätöksentekokykyä, sillä isoja päätöksiä tehdään varsin usein vajavaisin tiedoin”. (Hätäkeskuslaitos 2023c.)

Suomessa toimii valtiollinen Hätäkeskuslaitos, johon kuuluu kuusi hätäkeskusta. Suomalaisen hä-täkeskuksen toimintamalli on kansainvälisesti tarkasteltuna ainutlaatuinen. Ainutlaatuiseksi mallin tekee se, että Suomessa on käytössä yksi hätänumero, 112, ja hätäkeskuspäivystäjät ottavat vas-taan ja käsittelevät terveys- ja sosiaalitoimeen, poliisitoimeen, pelastustoimeen ja meripelastuk-seen liittyviä hätäilmoituksia. Hätäilmoitusten perusteella välitetyt tehtävät vuonna 2023 jakautui-ivat viranomaiskohtaisesti seuraavasti: ensihoito 823 290 kpl, poliisi 504 180 kpl, pelastus 84 430 kpl ja sosiaalitoimi 89 210 kpl. (Hätäkeskuslaitos 2023c.)

Hätäkeskustoiminnassa toteutettiin vuosina 2010–2015 rakenneuudistus. Uudistuksessa yhdistet-tiin viisitoista (15) hätäkeskusta kuudeksi (6). Rakenneuudistuksen vaikutus hätäkeskustoimintaan on ollut esillä mediassa, kun on uutisoitu työvoimapulasta ja päivystäjien uupumisesta. Uutisoinnin mukaan hätäkeskuspäivystäjien koulutus jäi uudistuksissa jatkuvien muutosten varjoon. Lisäksi työssä tarvittavan tekniikan, uuden tietojärjestelmän, kehitys on vaatinut henkilöstöltä paljon. (Roslund 2021.) Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2023 tilinpäätöksen mukaan sairauspoissaolot ovat kuitenkin nyt vähentyneet. Hätäkeskuspäivystäjiä on saatu myös rekrytoitua onnistuneemmin. (Hätäkeskuslaitos 2023d.)

Hätäkeskuksen strategian mukaan hätäkeskustoiminnassa on tunnistettu toimintaympäristön muutoksiin liittyviä ilmiöitä (Sisäministeriö 2022a, 15–17). Näitä ovat väestön ikääntyminen, teknologian kehittymisen jatkuminen, ilmastonmuutos, monikulttuurisuus, väkivaltatilanteiden kasvu, laajamittaiset väkivallanteot, hybridisota ja terrori-iskut. Strategia korostaa, että teknologian kehittymisestä huolimatta hätäkeskuspalveluiden tuottaminen on jatkossakin pääosin ihmisten palvelua ihmiselle. Tätä perustellaan sillä, että hätäkeskuspäivystäjän ja hädässä olevan asiakkaan välistä vuorovaikusta tuskin pystytään koskaan korvaamaan koneella. Hätäkeskuspäivystäjän harkintavaltaa tarvitaan erilaisten tilanteiden arvioinnissa.

Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimuksiin kuuluu olennaisena osana asiakkaan kohtaaminen ja työssä tarvittava vuorovaikutusosaaminen (Hätäkeskuslaitos 2022). Hätäkeskusten rakenneuudistukseen liittyvässä keskustelussa voidaan tunnistaa hätäkeskuspäivystäjän työn kehittämisen painottuminen työssä tarvittavaan tekniikkaan. Tämä painotus ilmenee mediakeskusteluissa ja Hätäkeskuslaitoksen strategiassa (Sisäministeriö 2022a) sekä sisäministeriön koulutusuudistushankkeessa (2022b). Sisäministeriön koulutusuudistushankkeessa (2022b, 71–72) esitetyn skenaarion mukaan kehittyvä teknologia ja tekoäly tulevat näkymään enenevässä määrin hätäkeskuspäivystäjän työssä tulevaisuudessa.

Koulutusuudistushankkeen työryhmän (2022b) esittämän skenaarion mukaan hätäkeskuspäivystäjä voi tulevaisuudessa olla henkilö, jonka tulee analysoida tekoälyn tuottamaa tietoa ja jonka on kyettävä kriittisesti arvioimaan avuntarvetta ja tekemään päätös yhä monimutkaistuvassa toimintaympäristössä. Hätäkeskuspäivystäjillä voi mahdollisesti olla erilaisia rooleihin kytkettyjä työtehtäviä, ja osa niistä on todennäköisesti automatisoitu. Päivystäjän toimenkuvan ei kuitenkaan enusteta tulevaisuudessa monipuolistuvan siinä määrin, että edellytettäisiin laajempaa koulutusta. (Sisäministeriö 2022b, 71.) Työryhmän mukaan se, millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan, riippuu siitä, minkälaisia palveluita Hätäkeskuslaitos tuottaa tulevaisuudessa. Koulutusuudistushankkeen loppuraportin (2022b) mukaan nykyiset osaamisvaatimukset tulevat olemaan lähtökohdana tulevaisuudessakin.

Tutkielmani tehtävänä oli tarkastella hätäkeskuspäivystäjän työn osaamisvaatimuksia, asiakkaan kohtaamista ja hätätilanteen arvioimista. Halusin lisätä tietoa siitä, millaista osaamista ja valmiuksia hätäkeskuspäivystäjien mielestä hätäpuhelun käsittelyssä vaaditaan. Kiinnostukseni hätäkeskuspäivystäjän ja hätäkeskukseen soittavan asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen



syntyi työskennellessäni hätäkeskuspäivystäjänä. Osana työtä sain mahdollisuuden kehittää vuorovaikutusosaamiseen liittyvää koulutusta.

Tutkimustehtävän määrittely perustuu Hätäkeskuslaitoksen strategiaan, jossa tuodaan esille hätäkeskuspäivystäjän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen merkitys. Lisäksi määrittely perustuu sisäministeriön koulutus uudistushankkeeseen ja hankkeen raportissa esitettyihin skenaarioihin työympäristön ja asiakkuuksien muuttumattomuudesta tai muuttumisesta tulevaisuudessa.

Yksi aiheeseen liittyvä suomalainen tutkimus on Mäkisen pro gradu -tutkielma (2011), jonka aiheena ovat suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien kokemat asiakasväkivallan uhkatilanteet. Lisäksi Sankalan pro gradu -tutkielma (2019) kartoitti hätäkeskuspäivystäjän työnkuva. Sankalan työssä esitettiin jatkotutkimuksen aiheeksi hätäkeskuspäivystäjän ja soittajan välistä kommunikaatiota ja akuutin tilanteen tunnistamista. Juuri tätä aihetta tässä tutkielmassa on tarkoitus tarkastella. Aiheesta löytyy aiempia kansainvälisiä tutkimuksia, mutta suomalaisen moniviranomaishätäkeskuksen toimintamallin ja siihen liittyvien osaamisvaatimusten ja valmiuksien tarkemmassa tarkastelussa on tutkimusaukko.

Osaaminen 2035 -ennakointifoorumissa (Opetushallitus 2019, 30–32) listattiin vuoden tärkeimpiä osaamisasia vuonna 2035. Listauksen kärjessä oli asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen. Vastaavasti pelastustoimessa tehdyssä asiakastyön arvioinnin hankkeessa tunnistettiin tarve saada tukea asiakasymmärryksen lisäämiseen (Kopra 2022, 8).

Asiakasymmärryksen tarkoitus on auttaa tietämään, millaisia haasteita asiakkailla on ja miksi asiakas toimii kuten toimii (Kopra 2022, 53). Hätäkeskuspäivystäjän työtä ohjaavat viranomaisohjeet, tekniikka ja toiminnan laadun arviointi. Laadullisen tutkielmani tavoite on tarkastella työn osaamisvaatimuksia teknisen ja inhimillisen laadun näkökulmasta. Mönkkösen (2018, 11) mukaan tulevaisuuden vuorovaikutustyön yksi olennainen haaste on se, miten tarkoituksenmukaisesti osaamme yhdistää ihmisen ja koneen. Tutkielmani aihe onkin ajankohtainen myös siksi, että siinä tarkastellaan ihmisen ja koneen välistä vuorovaikutusta hätäpuhelin keskustelussa.

## 2 HÄTÄKESKUSTOIMINTA SUOMESSA

Nykyisen hätäkeskusjärjestelmän suunnittelu aloitettiin vuonna 1992, jolloin sisäasiainministeriö käynnisti hätäkeskushankkeen. Hankkeen tavoitteena oli kehittää Suomeen viranomaisten yhteinen hätäkeskus. Toimintaa kokeiltiin ensin niin sanottuna hätäkeskuskokeiluna neljässä väestöpohjaltaan eri kokoisessa hätäkeskuksessa vuosina 1996–2000. Kokeilun tuloksena erillään toimineet pelastustoimen hälytyskeskukset ja poliisitoimen hälytyskeskukset yhdistettiin vuonna 2001. Hätäkeskuslaitos perustettiin vuonna 2001. Tällä hetkellä Suomessa toimii kuusi (6) hätäkeskusta. Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön kokonaismäärä oli vuoden 2023 lopussa 621 henkilöä. Näistä noin 500 henkilöä työskentelee hätäkeskusten päivystysaleissa. (Hätäkeskuslaitos 2023d.)

### 2.1 Hätäkeskustoiminnan kehittyminen

Hätäkeskustoiminnan juuret ulottuvat 1000-luvulle vartiotuliviestintään. Jo muinaisessa Suomessa tarvittiin järjestelmä, jolla varoitettiin uhkaavasta vaarasta. Linnavuoret olivat paikkoja, jonne paettiin lähestyvää uhkaa ja joissa sytytettiin merkkitulua muille. 1800-luvulla perustettiin poliisilaitoksia ja vapaapalokuntia (VPK), jotka vähitellen muuttuivat kaupunkien ylläpitämiksi laitoksiksi. 1900-luvulla yleistyivät puhelimet, jolloin nimismies tai kyläpoliisi tavoitettiin kotoaan ja palokunta hälytettiin yleisillä palopuhelimilla. Maailman ensimmäinen hätänumero otettiin käyttöön Lontoossa vuonna 1937. 1900-luvun puolivälissä hätänumerot yleistyivät myös muualla Euroopassa. (Hätäkeskuslaitos 2023a).

1970-luvulla kunnille tuli velvollisuus perustaa alueellisia palohälytyskeskuksia. Lain myötä Suomeen syntyi yhteensä 58 palohälytyskeskusta. Vuonna 1983 niistä muodostettiin yleisiä hätäilmoituskeskuksia, joiden tehtäviin lisättiin sosiaali- ja terveystoimeen liittyvien hätäilmoitusten vastaanottaminen. Vuonna 1996 toteutetun poliisin kihlakuntaudistuksen jälkeen poliisin hälytyskeskuksia oli 25. 1980-luvulla kehitettiin osoitejärjestelmä, jolloin tiet nimettiin ja rakennukset numeroitiin. Ennen tätä kehitystyötä hälytyskeskuksissa vaadittiin runsaasti paikallistuntemusta, kun apua ohjattiin oikeaan paikkaan. Hätäilmoitukset kirjattiin kynän ja paperin avulla vielä 1990-luvulla. Palo- ja pelastustehtävät hälytettiin keskuksista, mutta poliisitehtävät yhdistettiin poliisin päivystykseen. (Hätäkeskuslaitos 2023b.)

Ensihoidon kannalta hätäkeskustoiminnan perustan muodostavat potilaan oireisiin, tilaan tai vammamekanismiin perustuva riskinarvio, hälyttäminen, tarvittaessa annettavat puhelinohjeet sekä toimiva tietojärjestelmä. Riskinarvion historian suurin kehitys Suomessa tapahtui 1980-luvulla, jolloin otettiin käyttöön sairaankuljetuskoodisto ja siihen liittyvä neliportainen riskiluokitus. Tätä varten luotiin tehtävälajikoodisto, jota kehitettiin paikallisesti, mutta mallia haettiin Yhdysvaltojen Seattlestä (Ådjers-Laakso & Tiainen 2022, 81.) Yhdysvalloissa julkaistu kirja Emergency medical dispatching ja vastaava norjalainen teos innoittivat suomalaisia pioneereja tekemään 1990-luvulla varsinaisen riskinarvio-oppaan, joka keskittyy kriteereihin perustuvaan riskinarvioon (criteria based dispatching). Ådjers-Laakson ja Tiaisen (2022) mukaan yksi oppaan menetystekijä lienee ollut siinä käytetty kansankielinen terminologia, joka toi yhteen hätäntyneen avuntarvitsijan ja hätäkeskuspäivystäjän (Kuisma 2022, 81.)

Vuonna 1993 hälytystoiminnan uudistamiseksi annettiin laki hätäkeskuksia koskevasta kokeilusta. Kokeilun tarkoituksena oli saada kokemusta siitä, onko tarkoituksenmukaista ja taloudellista yhdistää pelastustoimen, ensihoidon ja sosiaalihuollon sekä poliisin hätäkeskustoiminta pysyvästi koko maassa. Vuosina 1996–2000 Suomessa toimi neljä kokeiluhätäkeskusta, joiden sijaintipaikat olivat Jyväskylä, Joensuu, Salo ja Ylivieska. Kokeilun aikana valmistui uusi hätäkeskuslaki. Laki tuli voimaan vuonna 2001, ja samalla hätäkeskustoiminta valtiollistettiin ja kuntien hälytyskeskukset lakkautettiin. Vuonna 2005 Suomessa toimi 15 hätäkeskusta. Hätäkeskustoiminnan rakenneuudistuksessa vuosina 2010–2015 keskuksia yhdistettiin. Nykyisin keskuksia on kuusi ja niiden sijaintipaikat ovat Kerava, Kuopio, Pori, Vaasa, Oulu ja Turku. (Hätäkeskuslaitos 2023a.)

Ennen hätäkeskuskokeilua aluehälytyskeskusten päivystäjiä koulutettiin Valtion Pelastuskoulussa Espoon Otaniemessä. Vuonna 1992 Kuopiossa aloitti toimintansa Valtion Pelastuskoulu, joka vuonna 1995 yhdistyi Valtion Pelastusopiston kanssa Pelastusopistoksi. Hätäkeskuskokeilun yhteydessä vuonna 1997 uudistettiin hätäkeskuspäivystäjien tutkintokoulutus. Uuden tutkinnon keskeiseksi määriteltiin 1,5 vuotta (90 op), ja tutkinnon opetussisällöt kehitettiin vastaamaan moniviranomaishätäkeskuksissa edellytettävää osaamista ja ammattitaitoa. Tutkintokoulutuksen toteutusvastuu pysyi Kuopiossa sijaitsevalla Pelastusopistolla. Koulutusta toteutetaan yhteistyössä Pelastusopiston, Hätäkeskuslaitoksen ja Poliisiammattikorkeakoulun kanssa. (Hätäkeskuslaitos 2023b.)

Hätäkeskustoiminnassa tapahtui paljon muutoksia 2010-luvulle tultaessa. Hätäkeskuksia yhdistettiin ja alueellistettiin, ja tekniikkaa ja viranomaisyhteistyötä kehitettiin. Tietokoneavusteisuuden rooli työssä kasvoi, ja työlle asetettiin uusia osaamisvaatimuksia. Vuonna 2019 otettiin käyttöön valtakunnallinen ja kaikkien hätäkeskustoimintaan osallistuvien toimijoiden yhteiskäytössä oleva hätäkeskustietojärjestelmä, ERICA (Emergency Response Integrated Common Authorities). Hätäkeskusten toimipisteet sijaitsevat Keravalla, Turussa, Porissa, Vaasassa ja Oulussa. ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä mahdollistaa hätäkeskusten verkottumisen ohjaamalla hätäpuheluita valtakunnallisesti. Puhelu ohjautuu ensisijaisesti soittajaa lähinnä olevaan hätäkeskukseen, mutta jos tämä hätäkeskus on ruuhkautunut, etsitään vapaa hätäkeskuspäivystäjä muista Hätäkeskuslaitoksen toimipisteistä. Hätäkeskustietojärjestelmä mahdollistaa sen, että Suomessa on yksi yhtenäinen hätäkeskus. (Hätäkeskuslaitos 2023a.)

Hätäkeskuslaitoksen viralliset hätäilmoituskanavat hätäpuhelun ohella ovat hätätekstiviesti, eCall (autojen hätäviestijärjestelmä), hätäilmoitus viittomakielellä -palvelu ja palo- ja rikosilmoitinlaitteisiin liittyvät ilmoitukset. Älylaitteet voivat tehdä automaattisia hätäilmoituksia hätänumeroon, mutta lain mukaan avuntarvitsijan on hätäilmoituksen tekemisen aikana oltava vuorovaikutuksessa hätäkeskuspäivystäjän kanssa, jotta päivystäjä voi tehdä riskinarvion. (Hätäkeskuslaitos 2023a.) Avuntarvitsijoiden tasavertaisuus ja EU:n säätely edellyttävät uusia tapoja ottaa yhteyttä hätänumeroon. Tämä tarkoittaa, että jatkossa asiakas voi viestiä hätäkeskuksen kanssa reaaliaikaisesti tekstipohjaisesti chat-tyylisen palvelun kautta. (Hätäkeskuslaitos 2023b.)

Huomioitavaa on, että 112 on EU:n yhteinen hätänumero, mutta EU:n alueella on suuria maakohdaisia eroja hätänumeron toimivuudessa ja tunnettuudessa. Monissa maissa avuntarvitsijan täytyy edelleen tuntea useita eri hätänumeroita eri viranomaisille. (Hätäkeskuslaitos 2023a.) Hätäkeskuslaitoksen 112 Suomi -mobiilisovelluksen tarkoituksena on, että käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedon hätä- ja ongelmatilanteissa. 112 Suomi -sovelluksen palvelut ovat valtakunnallisia, ja ne jakautuvat sijaintitiedon välittämiseen, päivystyspalveluihin ja tiedotteisiin. 112 Suomi on lakisääteinen vaaratiedotekanava. (Hätäkeskuslaitos 2023b.)

## 2.2 Hätäkeskustoiminnan toteuttaminen

Hätäkeskuslaitos on sisäministeriön alainen virasto, joka tuottaa hätäkeskuspalvelut koko Suomessa Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Hätäkeskustoiminnasta säädetään lailla hätäkeskustoiminnasta (Laki 2023, 1 §). Sisäministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö vastaavat yhteistyössä Hätäkeskuslaitoksen toiminnallisesta ohjauksesta. Hätäkeskuksen päivystystehtävää hoitavalta henkilöstöltä vaaditaan hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava tutkinto taikka poliisin perustutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto (Laki 2023, 5 §).

Päivystystehtävää suorittavan henkilöstön tehtävänä on 1) vastata yleiseen hätänumeroon 112 ja vastaanottaa hätäilmoitukset, 2) arvioida hätäilmoituksen perusteella tehtävän kiireellisyys ja tilanteen edellyttämät voimavarat, 3) välittää ilmoitus tai tehtävä ilmoituksessa olevien tietojen perusteella sekä suorittaa muut välittömät toimenpiteet, 4) antaa välitettyyn ilmoitukseen tai tehtävään tai oma-aloitteiseen tehtävään liittyen muita tukipalveluja pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten ja Rajavartiolaitoksen tehtäviä hoitaville yksiköille tai hälytetyille tahoille sekä muulle viranomaisen ohjeessa mainitulle yksikölle, 5) tehdä tarvittaessa ratkaisu, että hätäilmoitus ei edellytä hälyttämistä tai tehtävän välittämistä, 6) keskeyttää ja lopettaa vastaanotettua ilmoitusta koskeva yhteydenotto, jos kysymyksessä ei ole hätäilmoitus, 7) antaa mahdollisuuksien mukaan hätäilmoituksen tekijälle hätäilmoituksen käsittelyn yhteydessä hätätilanteeseen liittyvää neuvotaan ja ohjausta (Laki 2023, 12 §).

Hätäkeskustoiminnan toteuttamisesta vastaa Hätäkeskuslaitos, jonka tehtävänä on hätäkeskuspalveluiden tuottaminen sekä siihen liittyvä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaistoiminnan tukeminen, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyvät toimenpiteet. Lisäksi tehtävään kuuluvat viestikeskustehtävät, väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muut viranomaisten toiminnan tukemiseen liittyvät tehtävät. Hätäkeskuslaitoksen vastuulla on myös kehittää ja valvoa hätäkeskuspalveluihin liittyviä tehtäviä ja toimintatapoja. (Hätäkeskuslaitos 2022d.)

Yhteiskunnallisesti merkittävät tehtävät ovat pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen alaan kuuluvien hätäilmoitusten ja muiden kiireellistä apua vaativien ilmoitusten vas-

taanottamista sekä tarvittavan avun hälyttämistä. Häätäkeskuksen asiakkaita ovat avuntarvitsijoiden ohella myös apua antavat viranomaiset sekä muut yhteistyötahot. (Hätäkeskuslaitos 2022d, 2.)

## 2.3 Häätäkeskuspäivystäjien koulutus

Häätäkeskuspäivystäjän koulutusohjelma on Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun sekä Häätäkeskuslaitoksen suunnittelema opintokokonaisuus, joka johtaa häätäkeskuspäivystäjätutkintoon. Opintojen laajuus on 90 opintopistettä, ja koulutus kestää 1,5 vuotta. Tutkinto antaa kelpoisuuden päätoimisiin häätäkeskuspäivystäjän virkoihin. Häätäkeskuspäivystäjän tutkinto asettuu Suomen tutkintojen viitekehysten tasolle 4 (Laki 2017, 2 §). Osaamiskokonaisuuden määritelmät ovat seuraavat:

- Hallitsee oman työ- tai opintoalansa tietoperustan laajoissa asiayhteyksissä sekä tietyt kognitiiviset ja käytännön taidot sekä ilmaisukyvyyn ja hyödyntää näitä tietoja ja taitoja ratkaistaessa oman alan erityisongelmia ja suorittaessaan alan tehtäviä.
- Työskentelee itsenäisesti yleensä ennustettavissa, mutta mahdollisesti muuttuvissa toimintaympäristöissä.

Häätäkeskuspäivystäjätutkinnon tavoitteena on, että häätäkeskuspäivystäjät (Pelastusopisto 2023, 7–8):

- tuntevat häätäkeskuksen, pelastustoimen, poliisin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten toimintaa velvoittavat ja ohjaavat arvot ja säädökset sekä huomioivat Häätäkeskuslaitoksen arvot kaikessa toiminnassaan
- hallitsevat hankittujen tapahtumatietojen perusteella pelastustoimen, poliisin, sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoviranomaisten tehtävien käsittelyn perusteet ja niiden erityispiirteet sekä osaavat huomioida em. viranomaisten työturvallisuuteen sekä yhteistoimintatehtäviin liittyvät toimenpiteet
- tuntevat pelastustoimen, poliisin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset toimintaperiaatteet
- ymmärtävät häätäkeskuksen ja yksittäisen päivystäjän aseman ja merkityksen toimialansa palveluiden toteuttajana yhteiskunnassa sekä huomioivat asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden osana eettistä osaamistaan

- ymmärtävät vuorovaikutuksen ja puheviestintätaitojen merkityksen hätäpuhelun käsitteilyssä ja viestiliikenteessä sekä osaavat havainnoida omaa viestintäkäyttäytymistään pystyäkseen kehittämään ja ylläpitämään omia vuorovaikutusvalmiuksiaan
- hallitsevat hätäkeskuspäivystäjän työn vaatimien laitteiden käytön ja sen vaatiman teoreettisen taustan sekä työn suorittamiseksi vaadittavat sovellukset
- osaavat kohdata kriisissä olevan ihmisen sekä ymmärtävät psyykkisen kriisi- ja jälkihoidon merkityksen
- osaavat ottaa vastaan palautetta työstään pystyäkseen kehittämään sen laatua sekä tuntevat vastuunsa ammatillisesta kehittymisestään osana työyhteisön kehittämistä
- ymmärtävät hyvän fyysisen kunnon merkityksen, tuntevat laaja-alaisen työkyvyn ylläpitämisen osa-alueet sekä ymmärtävät työnohjauksen ja työterveydenhuollon merkityksen työssään
- osaavat toimia hätäensiapua ja pelastustoiminnan ensitoimenpiteitä edellyttävissä tilanteissa myös hätäkeskuksen ulkopuolella sekä osaavat tunnistaa ennalta turvallisuusriskejä ja antaa ohjeita ensitoimenpiteistä.

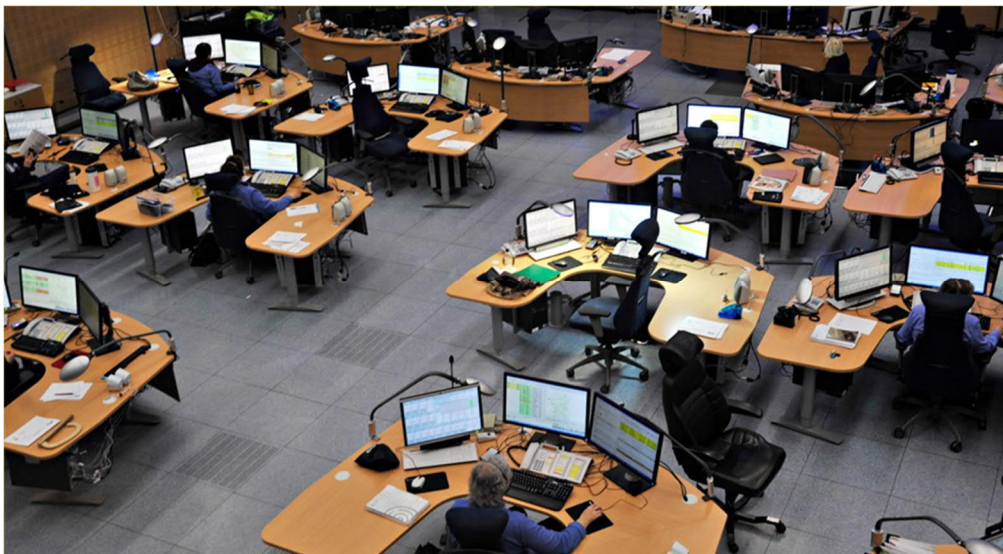
Hätäkeskuspäivystäjätutkinnon opetussuunnitelmassa opintojaksolla ammatilliset viestintä- ja vuorovaikutustaidot on esitetty seuraavat koulutuksen aiheisällöt (Pelastusopisto 2023, 23):

- persoonallisuus, arvot ja asenteet vaikuttavina tekijöinä, itseluottamuksen merkitys
- asiakaspalvelun ja vuorovaikutustaitojen merkitys hätäkeskuspäivystäjän työssä
- joustava ammattirooli ja kestävä ammattietiikka
- hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutussuhteet (ml. tietojärjestelmä), toimintamallit, asiakkaan position ymmärtäminen
- ammattiaineisiin integroitu kirjallinen ja suullinen viestintä, puheviestintä, äänenhuolto
- käyttäytyminen ja vuorovaikutus ryhmässä, tiimin ominaisuudet, palautteen käsittely
- psykologisen kriisin toiminta- ja auttamismekanismit ja soveltaminen käytäntöön
- asiakkaan kohtaaminen hätäpuhelussa ja toiminnalliset työkalut, oman/ryhmän toiminnan analysointi
- stressin käsite, stressireaktiot, tunteiden hallinta
- haasteelliset asiakastilanteet, auttajan käyttäytyminen stressitilanteissa, stressin hallinta
- oma työhyvinvointi, työnohjaus

## 2.4 Hätäkeskuspäivystäjän tehtävät

Hätäkeskuslaitoksen hätäkeskuksen päivystystehtävää hoitavan henkilöstön tehtävät edellyttävät monipuolisia tiedollisia ja taidollisia valmiuksia sekä hyvää tietoteknistä osaamista. Hätäkeskuslaitoksen päivystyshenkilöstön osaamisvaatimusten (2022) mukaan hätäkeskuspäivystäjän ammattitaidolla on merkittävä vaikutus hätäkeskuspalveluiden tuottamiseen, hätätilanteen aiheuttamien vahinkojen vähentämiseen sekä viranomaistoiminnan sujuvuuden turvaamiseen. Hätäkeskuspäivystäjän ammattitaidon lähtökohtana on itsenäiseen työskentelyyn, ammatilliseen päätöksentekoon, eettiseen toimintaan ja sekä moniammatilliseen yhteistyöhön pystyvä hätäkeskustoiminnan ammattilainen. Hätäkeskuspäivystäjällä tulee olla valmiudet hallita loogisesti päällekkäisiä tapahtumia ja työsuorituksia sekä soveltaa joustavasti hankittua tietoa käytännön vaihtelevissa tilanteissa. (Hätäkeskuslaitos 2022.)

Hätäkeskuspäivystäjät työskentelevät hätäkeskuksen päivystyssalissa eri työrooleissa, jotka ovat IVO (ilmoituksen vastaanottaja) ja TESE (tehtävänseuranta). Lisäksi työvuorossa toimii operatiivisesta toiminnasta vastaava esihenkilö, vuoromestari (VM). Ammatin ydinsisältö on tunnistaa vastaanotetuista ilmoituksista hätätilanteet ja selvittää tapahtumapaikan osoite. Keskeinen osaamisvaatimus on myös kyky määrittää tarvittavan avun laatu ja luonne sekä tarve ja kiireellisyys sekä välittää tehtävät tarkoituksenmukaisille toimintayksiköille tai tehdä päätös tehtävän välittämättä jättämisestä. Lisäksi tehtävään kuuluu neuvoa hätätilanteeseen joutuneita toimimaan oikein ennen avun saapumista tapahtumapaikalle sekä tukea hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten kenttätoimintaa. (Hätäkeskuslaitos 2022). Kuvassa 1 on esitetty hätäkeskuksen päivystyssali.



**Kuva 1.** Hätäkeskuksen päivystyssali (Hätäkeskuslaitos 2023)



IVO-roolin (ilmoituksen vastaanottaja) tehtäväkohtainen osaaminen tarkoittaa hätäilmoitukseen vastaamista, ensiarvion tekemistä saadun informaation perusteella ja päätöksen tekemistä siitä, kuuluuko tehtävä hätäkeskuspalveluiden piiriin. IVO:n osaamiseen kuuluu tapahtumapaikan sijainnin määrittäminen haastattelutekniikkaa ja tietojärjestelmää hyödyntäen (Hätäkeskuslaitoksen osaamisvaatimukset 2022, 6). Hätäkeskustoimintaan osallistuva viranomainen antaa toimialaansa liittyvät tehtäväkäsittelyä ja -välittämistä sekä muuta ilmoituksen tai tehtävän hoitamista koskevat ohjeet ja suunnitelmat Hätäkeskuslaitokselle. Valtakunnalliset suunnitelmat ja ohjeet sovitetaan yhteen ennen niiden käyttöönottoa Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisessa yhteistyöryhmässä. (Hätäkeskuslaitos 2022, 2.)

Hätäkeskuspäivystäjän tulee noudattaa työssään viranomaisten Hätäkeskuslaitokselle antamia tehtäväkäsittelyohjeita. Ohjeiden tuella hätäkeskuspäivystäjä ohjaa hätäilmoituksen tekijää esittämällä hänelle kysymyksiä ja antamalla ohjeita. (Hätäkeskuslaitos 2022d, 6.) IVO:n rooliin kuuluu myös tunnistaa tilanteet, joissa ohjeiden antaminen on aloitettava heti riskinarvion lomassa, kuten henkeä pelastavat tai vahinkoa ja vaaraa ennaltaehkäisevät ohjeet. Lisäksi tulee osata antaa tilanteen edellyttämät puhelinohjeet Hätäkeskuslaitoksen ja viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti. Hätäkeskuspäivystäjän, joka työskentelee IVO-roolissa, tulee myös tunnistaa samasta tilanteesta tulevat ilmoitukset, niin sanotut päällekkäisilmoitukset. Päällekkäisilmoitusten arviointi tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa liikenneonnettomuudesta tulee useita soittoja ja arvioidaan, onko kyseessä sama kolari vai onko tieosuudella useampi onnettomuus tai esimerkiksi ketjukolari. Lisäksi IVO-roolissa työskentelevän hätäkeskuspäivystäjän tulee hallita tehtävän välittäminen viranomaisten toimintayksiköille tai siirtäminen hätäkeskuksessa tehtävänseurannan hälytysvastuulle. (Hätäkeskuslaitos 2022, 7.)

TESE-roolissa (tehtävänseuranta) työskentelee hätäkeskuspäivystäjä, joka ei vastaanota hätäpuhuita vaan toimii IVO-roolin tukena. TESE-roolissa työskentelevän päivystäjän keskeinen tehtävä on tukea IVO-päivystäjää hälytettävien resurssien etsimisessä, tehtävän hälyttämisessä ja päällekkäisilmoitusten arvioinnissa. (Hätäkeskuslaitos osaamisvaatimukset 2022, 9.) TESE-roolissa työskentelevän keskeinen tehtävä IVO-roolin seuraamisen ja tukemisen lisäksi on seurata meneillään olevien tehtävien kokonaistilannetta ylläpitäen tilannekuvaa ja toimien yhteistyössä kentän viranomaisten kanssa. (Hätäkeskuslaitos 2022, 10.)

Hätäkeskuslaitoksen hätäkeskustietojärjestelmään vuonna 2023 kirjatut yleisimmät tehtävät toimialoittain ovat esitetty taulukossa 1. Taulukossa 2 on esitetty kaikkien toimialojen tehtävämäärät vuosilta 2015-2023.

Taulukko 1. Yleisimmät tehtävälajit toimialoittain 2023 (Hätäkeskuslaitos (2024))

<p><b>Ensihoito</b></p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muu sairastuminen</li> <li>2. Kaatuminen</li> <li>3. Rintakipu</li> <li>4. Hengitysvaikeus</li> <li>5. Mielenterveysongelma</li> </ol>	<p><b>Poliisi</b></p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ilkivalta ja häiriökäyttäytyminen</li> <li>2. Päihtynyt henkilö</li> <li>3. Ajoneuvon pysäyttäminen/tarkistaminen</li> <li>4. Myymälävarkaus</li> <li>5. Rattijuopumus</li> </ol>
<p><b>Pelastus</b></p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Palohälytys</li> <li>2. Tieliikenneonnettomuus, pieni</li> <li>3. Rakennuspalo, pieni</li> <li>4. Vahingontorjunta, pieni</li> <li>5. Virka-apu toiselle viranomaiselle</li> </ol>	<p><b>Sosiaalipäivystys</b></p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alaikäisen kiireellinen hoidon- ja huolenpitotarpeen arviointi</li> <li>2. Välttämättömän huolenpidon tarve</li> <li>3. Alaikäisen katoaminen / karkaaminen</li> <li>4. Kotipalvelutehtävä</li> <li>5. Alaikäisen päihteiden / huumeiden käyttö</li> </ol>

Taulukko 2. Kaikkien toimialojen tehtävämäärät vuosilta 2015-2023 (Hätäkeskuslaitos 2024)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ensihoito</b>	756 939	776 341	792 982	802 974	800 525	779 646	828 969	861 123	823 288
<b>Poliisi</b>	526 506	509 918	518 862	513 236	515 615	527 740	513 328	498 066	504 177
<b>Pelastus</b>	71 363	73 864	72 964	79 098	85 597	85 253	85 373	82 195	84 416
<b>Sosiaali</b>	23 063	28 216	39 282	45 494	52 646	53 388	61 125	66 771	89 209
<b>Yhteensä</b>	<b>1 377 871</b>	<b>1 388 339</b>	<b>1 424 090</b>	<b>1 440 802</b>	<b>1 454 383</b>	<b>1 446 027</b>	<b>1 488 795</b>	<b>1 508 155</b>	<b>1 501 090</b>

Edellä olen esittänyt hätäkeskuspäivystäjän lakisäätteiset tehtävät ja hätäkeskustoiminnan salityöskentelyn toiminnan periaatteet, hätäkeskuspäivystäjien työroolit. Lisäksi tässä luvussa käsiteltiin lyhyesti hätäkeskuspäivystäjätutkintoa ja esitetään tilastotietoa yleisimmistä hätäkeskuksessa käsitellyistä tehtävälajeista toimialoittain (2023) ja tehtävämääristä (2015-2023). Seuraavassa luvussa esittelen osaamisen käsitteitä ja käyn läpi keskeisiin osaamisvaatimukseen liittyvää aiempaa tutkimusta.

### 3 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN OSAAMISVAATIMUKSET

Tässä luvussa tarkastelen hätäkeskuspäivystäjän työn osaamisvaatimuksia ja niihin liittyviä aiempia tutkimuksia hätäkeskuspäivystäjän työstä. Tutkielmassa tarkastelen hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimuksia ilmoituksen vastaanottajan (IVO) -roolin osalta. Työhön liittyvät osaamisvaatimukset eli kvalifikaatiot ovat työelämän suunnasta annettuja työn vaatimuksia. Työntekijän oma osaaminen eli kompetenssi ilmenee työssä kyvykkyytenä. Ammattitaito on työelämäosaamisen yhdistävä tekijä, jossa kvalifikaatiot (työhön liittyvät osaamisvaatimukset) ja kompetenssi (työntekijän oma osaaminen) integroituvat. (Hanhinen 2010, 97.)

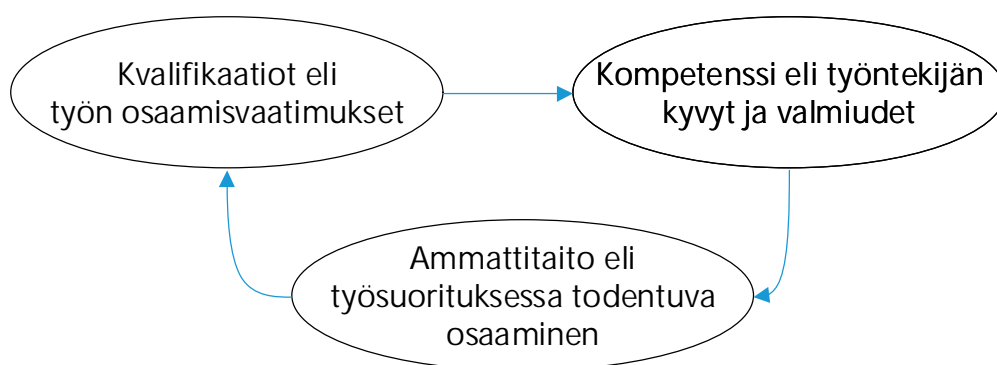
#### 3.1 Osaaminen käsitteenä

Tässä luvussa käyn läpi osaamisen käsitettä ja siihen liittyviä määritelmiä. Hanhinen (2010, 52) on selvittänyt tutkimuskirjallisuudessa esiintyviä osaamiseen liittyviä termejä. Hänen mukaansa kompetenssi (competence) näyttäisi olevan tieteellisessä kirjallisuudessa yleisimmin osaamiseen viittaava termi. Termiä on tutkimuskirjallisuudessa määritelty eri konteksteissa eri tavoin. Osaamisen on määritelty näin: "Kun tietäminen ja tekeminen kytkeytyvät toisiinsa kiinteästi, syntyy osaaminen, eli osaaminen on kykyä muuttaa taidot ja tiedot osaamiseksi". Osaaminen on aktiivista ja dynaamista, ja siinä tiedon sisältö ja sen soveltaminen yhtyvät. (Hanhinen 2010, 49.) Kun osaamista käsitellään työkontekstissa, voidaan käyttää käsitettä työelämäosaaminen (Hanhinen 2010, 49). Edelleen Hanhisen mukaan työelämäosaamisella tarkoitetaan työssä menestymiseen tarvittavia tietoja, taitoja ja asenteita. Viimeaikainen kasvatustieteellinen tutkimus on Hanhisen (2010, 55) mukaan tuonut esille, että kompetenssiin kuuluvat tietojen ja taitojen lisäksi oleellisesti suorituksen mahdollistamat kyvyt ja valmiudet. Ruohotie (2005, 4) erittelee kompetenssiin liittyvät yksilön ominaisuuksien osatekijät kahteen pääryhmään: 1) kognitiiviset kyvyt (kyvyt, tiedot ja taidot), sekä 2) affektiiviset valmiudet (motivaatio, persoonallisuuden piirteet ja minäkäsitys).

Toinen työelämäosaamiseen liittyvä keskeinen käsite on kvalifikaatio (Hanhinen 2010, 77). Kvalifikaatio-käsite liitetään myös yksittäisen työntekijän pätevyyteen ja pätevyyden vaatimukseen. Kvalifikaatio tarkoittaa pätevyyttä, jonka työntekijä on saavuttanut peruskoulutuksen tai täydennyskoulutuksen sekä työkokemuksen kautta. Hanhisen (2010) mukaan työelämäosaamiseen liittyy kaksi

keskeistä tekijää: työntekijän kompetenssi ja työelämän suunnasta tulevat kvalifikaatiot. Toiminnallisella tasolla edellä mainittuja käsitteitä yhdistää käsite ammattitaito. Ammattitaito yhdistää kompetenssin, kvalifikaatiot ja sen kontekstin, jossa työtä tehdään. Kuviossa 1 esitetään työelämäosaamisten keskeisten osatekijöiden suhteet toisiinsa nähden (mukaillen Hanhinen 2010, 97).

### Työelämäosaaminen



**Kuvio 1.** Työelämäosaaminen ja sen keskeisten osatekijöiden väliset suhteet (mukaillen Hanhinen 2010)

Kuten kuvio 1 osoittaa, työsuorituksen tavoitteen määrittävät työelämän vaatimuksista johdetut kvalifikaatiot eli työn osaamisvaatimukset ja työsuorituksen toteutumisen mahdollistaa työntekijän kompetenssi eli työntekijän kyvyt ja valmiudet. Ammattitaito on työntekijän kyvykkyyttä, joka lopuksi toteutuu työsuorituksessa, jonka tarkoitus on vastata työelämän vaatimuksia. Seuraavassa esitän keskeiset käsitteet hierarkkisesti (mukaillen Hanhinen 2010, 97):

- Osaaminen
  - o tietojen onnistunutta soveltamista tavoitteen saavuttamiseksi
- Työelämäosaaminen
  - o työelämässä menestymiseen tarvittavat tiedot, taidot, asenteet
    - kvalifikaatio, työn osaamisvaatimukset
    - kompetenssi, työntekijän osaaminen
      - kognitiiviset kyvyt, yksilön tiedot ja taidot
      - affektis-konatiiviset valmiudet: yksilön ominaisuudet, joiden avulla hän ylläpitää ja kehittää kykyjään ja valmiuksiaan
      - ammattitaito: työsuorituksessa realisoituu kvalifikaatioiden

## edellyttämä ja kompetenssin mahdollistama kyvykkyys

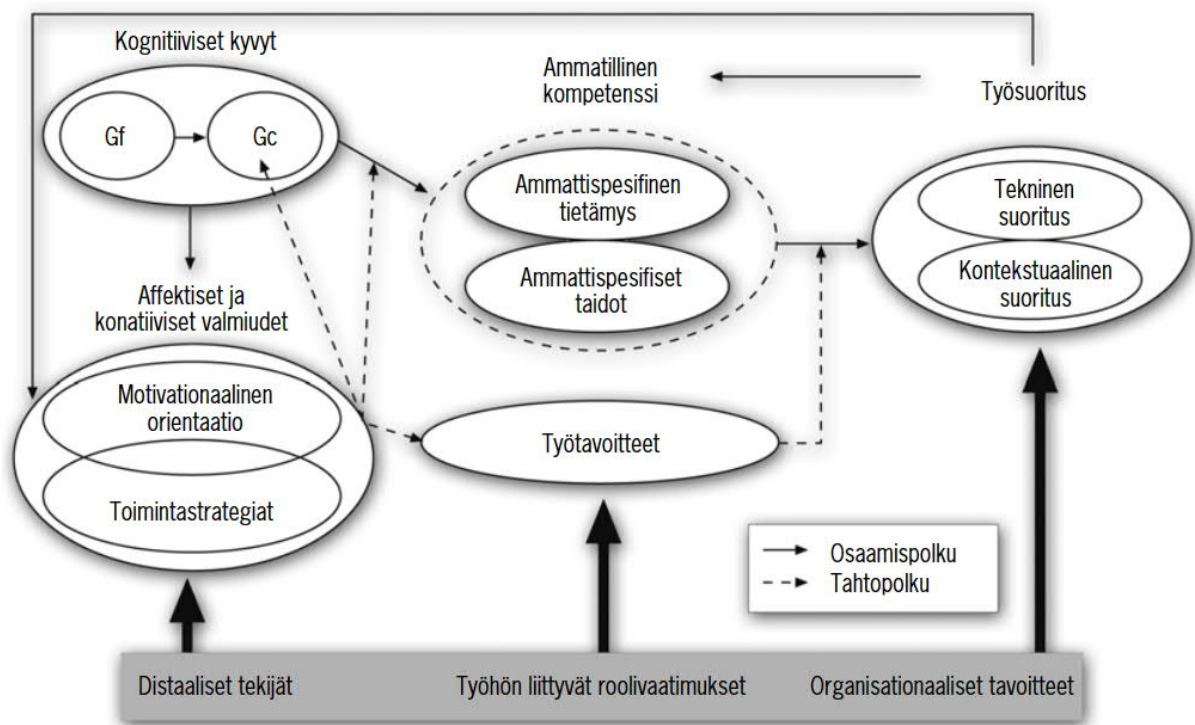
Ammatillinen kompetenssi viittaa suorituspotentiaaliin tai kykyyn suoriutua ammattiin kuuluvista ja työorganisaation arvostamista työtehtävistä (Ruohotie 2005, 4). Ammatillinen kompetenssi on riippuvainen paitsi työntekijän valmiuksista myös työhön kohdistuvista roolivaatimuksista. Ruohotie (2005) viittaa Kanferiin ja Ackermaniin, jotka pitävät ammatillisen kompetenssin keskeisinä osatekijöinä kykyjä, tietoja ja taitoja, motivaatiota, persoonallisuutta sekä minäkäsitystä. Minäkäsitys sisältää itseluottamuksen ja tehokkuususkomukset. Nämä osatekijät voidaan jakaa kahteen ryhmään: 1) kognitiivisiin kykyihin (kyvyt, tiedot, taidot), sekä 2) affektiivisiin ja konatiivisiin valmiuksiin (motivaatio, persoonallisuuden piirteet ja minäkäsitys) (Ruohotie 2005, 5). Minäkäsityksellä tarkoitetaan yksilön omaa arviota kyvykkyystään tai kompetenssistaan. Minäkäsitys on suhteellisen pysyvä, mutta itseluottamus sen sijaan saattaa vaihdella huomattavasti esimerkiksi ympäristöolosuhteiden tai muiden ulkoisten tekijöiden vaikutuksesta. Ruohotien (2005) mukaan itsetunto, itseluottamus ja tehokkuususkomukset vaikuttavat siihen, miten työntekijä sitoutuu työhönsä. Alhaiset tehokkuususkomukset voivat johtaa tehtävästä luopumiseen, kun taas korkean itseluottamuksen omaavan työntekijän sitoutuminen tehtävään on todennäköistä.

Työtehtävässä onnistuminen vahvistaa yksilön itseluottamusta ja orientoitumista alan tehtäviin. Onnistumiset muodostavat positiivisen kierteen: itseluottamuksen vahvistuessa työsuoritus paranee ja mielenkiinto työtä kohtaan vahvistuu. (Ruohotie 2005, 7.) Asiantuntijuuden kehittymisessä keskeisessä asemassa ovat älykkyys ja kompetenssit. Kompetenssien kehittyminen on jatkuva prosessi, jossa yksilö omaksuu ja vahvistaa taitojaan eri elämäntilanteilla ja työssä suoriutuakseen. Tätä prosessia Ruohotie kuvaa osaamispoluksi. (Ruohotie 2005, 8.)

Kognitiivisiin kykyihin liittyvät älylliset tekijät, joista on tunnistettu kaksi pääkomponenttia: 1) Gf, joka on yhteydessä abstraktiin päättelyyn, muistiin ja uusien ratkaisujen löytämiseen, ja 2) Gc, joka on koulutuksen ja kokemuksen kautta hankittujen tietojen ja taitojen kautta saavutettua osaamista (Ruohotie 2005, 5). Huomioitavaa on, että työkäyttäytymisen ja ammatillisen kehittymisen kannalta keskeisiä affektiivisen ja konatiivisen alueen käsitteitä ovat persoonallisuuden piirteet, motivaationaaliset ominaisuudet ja volitionaaliset prosessit. Konaatio viittaa mentaalisiin prosesseihin, jotka auttavat kehittymään. Distaaliset tekijät (aiempi elämänhistoria), työhön liittyvät roolivaatimukset ja organisationaaliset tavoitteet luovat kontekstuaalisen kehyksen, joka osaltaan määrittää valmiuksia sekä kompetenssien ja suorituksen muotoutumista ja kehittymistä.

Työsuoritus voidaan jakaa tekniseen ja kontekstuaaliseen suoritukseen. Tekninen suoritus on suhteutettavissa työtavoitteisiin. Kontekstuaalinen suoritus edistää sosiaalisen ja organisatorisen verkoston toimivuutta ja psykologista ilmapiiriä ja tukee siten tavoitteiden toteuttamista. (Ruohotie 2005, 8.) Persoonallisuuden piirteitä ja työn vaatimuksia on tutkittu 1900-luvun alkupuolelta lähtien. Persoonallisuuden ja suorituksen välisen yhteyden tutkimiseen on käytetty viiden persoonallisuustekijän mallia (Five-factor model, FFM). Tutkimukset ovat osoittaneet yhteyksiä persoonallisuuden ja työsuorituksen välillä. (Ruohotie 2005, 6.)

Kuvio 2 havainnollistaa ammatillista kompetenssia ja sen taustalla olevia kykyjä/valmiuksia suorituksen selittäjänä. Ammatillinen kompetenssi nähdään yksilön kapasiteettina, pätevytenä, johon kuuluvat ammattispesifinen tietämys ja ammattispesifiset taidot. Ammatillisen kompetenssin taustalla ovat kyvyt ja aiemman elämänhistorian, kuten koulutuksen ja kokemuksen, aikana saavutettu osaaminen. (Ruohotie 2005, 7.)



**Kuvio 2.** Ammatillisen kompetenssin malli: muunnelmä Kanferin ja Ackermanin (2005) esittämästä mallista (Ruohotie, 2005)

## 3.2 Hätäpuhelun käsittely

Hätäkeskuslaitos on määritellyt IVO-roolin (ilmoituksen vastaanotto) osaamisvaatimukset. Hätäkeskuspäivystäjän tehtävänä on arvioida, mitä viranomaisapua ja millä kiireellisyydellä asiakas tarvitsee vai tarvitseeko asiakas apua ollenkaan. Jos asiakas ei tarvitse apua, päivystäjä tekee päätöksen tehtävän välittämättä jättämisestä ja ohjeistaa asiakasta. Edellä mainittu hätäkeskuksen keskeinen tehtävä on määritelty myös hätäkeskuksissa. Viranomaiset antavat hätäkeskukselle tehtävänkäsittelyohjeet, joiden mukaan hätäkeskuspäivystäjät suorittavan hätäpuhelun käsittelyyn liittyvän riskinarvion.

Hätäkeskuspäivystäjän vastattua hätäpuheluun hänen pitää muodostaa mahdollisimman nopeasti oikea käsitys tilanteesta. On erittäin tärkeää, että käsitys vastaa mahdollisimman hyvin todellista tilannetta, koska sen perusteella hätäkeskuspäivystäjä joko hälyttää viranomaisyksiköt tai jättää hälytyksen tekemättä. (Norri-Sederholm 2015, 12.) On myös tärkeää välittää hätäpuhelun aikana muodostunut tilannekuva eri viranomaisyksikköjen henkilökunnalle mahdollisimman hyvin. Tiedonkulkua tarvitaan myös päätöksien tueksi esimerkiksi tilanteissa, joissa potilaita on useita. Tällöin puhutaan monipotilastilanteista. Päätöksentekoon vaikuttavat tekevän henkilön tilannetietoisuus. Tietoa tarvitaan eri lähteistä, jotta voidaan luoda oikea mentaalinen kuva siitä, mitä on tapahtumassa. Tiedon laadulla ja määrällä on vaikutusta mentaalisen kuvan täydellisyyteen ja oikeellisuuteen. Jos päätökset perustuvat huonolaatuisen tietoon, se voi johtaa heikkoon tulokseen potilaan hoidossa tai aiheuttaa riskin pelastajille. (Norri-Sederholm 2015, 12.)

Hätäpuhelun käsittelyyn liittyvät osaamisvaatimukset (Hätäkeskuslaitos 2022, 6) edellyttävät, että hätäkeskustyöntekijä:

- osaa huomioida hätäpuhelun käsittelyä koskevat kielivaatimukset
- osaa käyttää virkamiehelle sopivaa kieltä ja äänensävyä
- osaa suhtautua asiallisesti hätäilmoituksen tekijään
- ylläpitää ammatillista neutraaliutta vaikeissakin tilanteissa ja selvittää tarvittavat tiedot hätäilmoituksen tekijän mielentilasta riippumatta
- osaa huomioida hätäilmoituksen tekijän kyvyn kuvailla tilannetta ja tarvittaessa muuttaa omaa vuorovaikutustaan kohderyhmän mukaisesti (esim. lapset, vanhukset, päihtyneet)
- osaa ilmaista itseään selkeästi ja ymmärrettävästi eri tilanteissa.

Kansainvälisistä tutkimuksista käy ilmi, että yksi ensimmäisistä hätäpuhelun käsittelyyn liittyvistä kuvaavista tutkimuksista kuvasi poliisille soitettua hätäpuhelua ja sen järjestelmällistä käsittelyä (Zimmerman, 1984). Tutkimuksessa huomattiin, että puheluilla on toistuvia muotoja, joissa toteutuvat tietyt vaiheet: 1) avaaminen/tunnistaminen, 2) avunpyyntö, 3) kysymykset, 4) päätöksenteko / tiedon antaminen avunsaannista), ja, 5) puhelun lopetus. Tutkimuksessa havaittiin, että soittajan ensimmäinen vuoro on ehkä kriittisin siitä syystä, että soittajat pyrkivät aloituksessa tarjoamaan mahdollisimman paljon tietoa hätätilanteesta (Kevoe-Feldman 2019, 229).

Hätäpuhelun soittajat tuovat keskusteluihin erilaisia mutta läheisesti toisiinsa liittyviä vuorovaikutuskehyksiä (Tracy 1997, 316). Tracyn (1997) mukaan kehys on joukko odotuksia tilanteesta, joissa kansalaiset odottavat hätäkeskukselta asiakaspalvelua – kun taas hätäkeskuspäivystäjät asemoituvat julkisen palvelun kehukseen. Tilanteessa tunnistetaan kaksi eri todellisuutta, soittajan ja vastaajan. Tämä ilmenee esimerkiksi siinä, että soittaja ei ymmärrä, miksi hätäkeskuksesta esitetään kysymyksiä eikä vain lähetetä apua. (Tracy 1997, 316.) Kysymysten esittäminen on kuitenkin välttämätöntä, sillä kysymysten kautta hätäkeskuspäivystäjä tekee tehtävän kiireellisyyden arviointia (riskinarviointia) ja arvioi viranomaisohjeiden tukemana, mihin kiireellisyysluokkaan tehtävä määritetään tai tarvitseeko viranomaisapua hälyttää ollenkaan. Asiakkaat voivat kuitenkin kokea kysymykset kuulusteluksi. Heidän käytöksensä voi muuttua töykeäksi, ja he voivat myös katkaista puhelun kesken. Päivystäjän käytös voi tuntua soittajista tyylyltä, jopa vihamieliseltä. (Tracy 1997, 130.)

Tracy (1997, 315) korostaa, että viranomaisavun tuottaminen kansalaisille on keskeinen julkinen palvelu, jossa hätäpuhelun vastaanottajat saavat tarvittavat tiedot kansalaisilta ja tiedot välitetään tarkoituksenmukaisille viranomaisyksiköille. Kysymysten esittäminen ja vastausten saaminen on hätäkeskuspäivystäjän työn keskeisin tehtävä. Tracy (1997) on huomannut, että vaikka hätäpuhelut voidaan rutiinimaisesti hoitaa hyvin, vuorovaikutuksellisia ongelmia voi kuitenkin syntyä, jos soittaja ärsyyntyy päivystäjän esittämiin kysymyksiin.

Hätäpuhelututkimuksen nykyiset suuntaukset ovat keskittyneet siihen, miten soittajat suunnittelevat avauspyyntönsä ja mikä on soittajan pyyntömuodon ja soittajan vastauksen välinen suhde. Larsen (2013, 205) on yksi monista tutkijoista, joka on kiinnostunut eri näkökulmista siihen, miten soittajien pyyntömuodot muokkaavat ja rajoittavat puhelun vastaanottajien vastauksia pyyntöön. Hän on tutkinut Tanskan hätäkeskuksen toimintaa keskittyen soittajien tapaan esittää avunpyyntö



ja siihen liittyvä avun saannin vaatimus hätäpuhelussa. Tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, miten avunpyynnön esittäminen puhelun alussa vaikuttaa päätöksentekoon, joka pohjautuu siihen, missä järjestyksessä hätäkeskuspäivystäjä esittää kysymyksiä. Hätäpuhelun käsittelyn toimintamalli muodostuu soittajan esittämän avunpyynnön ja siihen liittyvien laajentavien kysymysten ympärille. Tässä tunnistetaan seuraavat vaiheet: 1) vastaaminen ja avunpyyntö (ongelman kuvaus), 2) pyyntöön vastaaminen (myöntäminen), 3) puhelun päättäminen (sulkeminen). Tutkimuksessa keskityttiin tapauksiin, joissa soittajat esittävät syynsä soittamiselle avoimella pyynnöllä, josta ei ilmene tarkempia tietoja tapahtumasta. (Larsen 2013, 206.)

Puhelun aloituksella ja vastaanottajien vastaustavoilla on useita merkityksellisiä käytännön vaikutuksia puhelun käsittelyyn (Larsen 2013, 228–229). Larsen (2013) huomasi, että jos puhelun vastaanottaja ei tunnista tilannetta esitetyn pyynnön jälkeen, voi myöhemmin käydä ilmi, että tilanne olisikin edellyttänyt kiireellisen tehtävän hälyttämistä. Tällöin apu voi avuntarvitsijan näkökulmasta viivästyä aiheettomasti. Larsenin (2013, 228) mukaan puhelun vastaanottajat ovat herkkiä erilaisille kielellisille muodoille, joita soittajat käyttävät avunpyynnön alussa. Esimerkiksi kun soittajat esittävät vahvan avunpyynnön käyttäen modaalista verbiä kuten ”jeg/vi skal” (”meidän täytyy”) ja sisällyttävät pyyntöön asiaankuuluvan syyn avuntarpeeseen, puhelun vastaanottajat vastaavat soittajan pyyntöön ja lähettävät apua ilman mitään tietoja tapahtuneesta. Tutkimuksessa havaittiin erityisesti tilanteita, joissa soittajat esittivät avunpyynnön niin sanotusti avoimena pyyntönä, antamatta tarkempaa kuvausta hätätilanteesta. Tällöin puhelun vastaanottajat saattoivat keskittyä asiakkaan pyynnön kielelliseen rakenteeseen niin vahvasti, että hätätilanteen tarkempi selvittäminen jäi tekemättä. (Larsen 2013, 228.)

Larsenin (2013) tutkimuksessa siis havaittiin, että 1) kun soittaja esittää vahvan pyynnön ja oman tilanearvionsa avuntarpeesta ja tehtävän luonteesta, on mahdollista, että hän saa apua ilman tarkempaa tietojen selvittämistä (riskinarvio), ja 2) kun soittaja esittää heikon pyynnön eli niin sanotun epäselvän avunpyynnön kuvauksen, päivystäjällä on riski tunnistaa tilanne väärin ja avun lähettäminen voi viivästyä. Soittajien avausmuotojen vaihtelu käynnistää erilaisia satunnaisuuksia, jotka hätäkeskuspäivystäjien tulisi hallita. Soittajat pyrkivät maksimoimaan avausvuoronsa tarjotakseen täydellisen tarinan, joka saa aikaan sopivan avun muodon, mutta käytännössä tämä voikin aiheuttaa haasteita hätäkeskuspäivystäjän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ja tilanteen tunnistamisessa.

### 3.3 Keinot asiakkaan kohtaamiseen

Seuraavaksi esittelen tutkimuksia, joissa käsitellään keinoja asiakkaan kohtaamiseen ja tunteiden hallintaan. Suomessa hätäkeskuksen tilastoissa todetaan vuosittain, että noin puolet hätänumeroon soitetuista puheluista ei johda viranomaisavun hälyttämiseen. Näissä tilanteissa hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutustaidot ja riskinarvio-osaaminen korostuvat. Hätäkeskuksissa kohdataan myös haasteellisia asiakastilanteita, jotka aiheuttavat osaltaan kuormitusta vaativassa työssä.

Kompetenssiin eli työntekijän osaamiseen kuuluvat myös affektiiviset valmiudet eli ihmissuhdetaidot, työntekijän sosiaaliset perusvalmiudet, esimerkiksi kompetenssi palvella asiakkaita (Hanhinen 2010, 94.) Havaintojen mukaan ammattilais-asiakasvuorovaikutuksessa empatian osoittaminen kuitenkin mutkistuu, koska ammattilaisen oletetaan keskittyvän ennen kaikkea asiakkaan ongelman ratkaisemiseen eikä affektiiviseen asiakkaan huolen jakamiseen (Helkama, Myllyniemi, Liebkind, Ruusuvuori, Lönnqvist, Hankonen, Renvik, Jasinskaja-Lahti & Lipponen 2020, 110). Helkaman ynnä muiden mukaan tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakkaan emotionaaliset kokemukset eivät tule käsitellyiksi, vaikka ne ongelmallisessa tilanteessa voivat olla hyvinkin stressaavia, ja asiakas jää vaille emotionaalista tukea, vaikka varsinaiseen ongelmaan löytyisikin ratkaisu. Helkama tutkimusryhmineen (2020) viittaa Hochschildin (1979, 1983) emotioista tekemään tutkimukseen, jossa havaittiin, että tunteiden säätely voi olla olennainen osa ihmisten välistä kanssakäymistä monissa ihmissuhdeammateissa. Omiin ja toisten tunteisiin vaikuttaminen on olennainen osa työtehtävää. Tätä vaikuttamista kutsutaan tunnetyöksi. (Helkama ym. 2020, 111.)

Tarvittavan avun lähettäminen on keskeinen tehtävä hätäpuheluiden vastaanottajille, mutta myös hoidon tarjoaminen on tärkeä osa työtä (Garcia 2022, 1). Edellisessä alaluvussa esitetystä Tracyn (1997) tutkimuksessa huomattiin, että vaikka hätäpuhelut voidaan rutiininomaisesti hoitaa hyvin, voi vuorovaikutuksellisia ongelmia syntyä asiakkaan ärsytyessä päivystäjään. Garcian (2022) mukaan hoidon tarjoaminen tarkoittaa soittajan ohjaamista kysymyksillä kiireellisen tilanteen aikana. Garcia huomasi, että ohjaaminen voi auttaa soittajaa rauhoittumaan ja parantaa kommunikointia. Hän havaitsi tutkimuksessaan tekniikoita, joita päivystäjät käyttivät soittajien tunteiden hallintaan: 1) varmuuden tarjoaminen, 2) myötätunnon osoittaminen, 3) tunteiden takaisin heijastaminen ja 4) neuvonta. Tutkimuksessa tuotiin esille, että kaikki puhelun vastaanottajat eivät kuitenkaan pysty hallitsemaan tunteitaan vaan ovat tyyneitä soittajia kohtaan. Näissä tilanteissa soittaja saattaa

loukkaantua hätäkeskuspäivystäjän rutiinikysymyksistä. Hätäkeskuspäivystäjän työkeys voi johtua työn kuormituksesta. (Garcia 2022, 1.)

Emotionaalinen työ tai huomion kiinnittäminen soittajien tunteisiin voi olla välttämätön osa onnistuneita hätäpuheluita joissakin olosuhteissa. Soittaja, joka ei ole emotionaalisesti järkyttynyt, voi mahdollisesti muuttua sellaiseksi, jos puhelua ei hoideta hyvin. Vaikka tämä voi varmasti olla ongelma, joka voi vaikuttaa palvelujen tarjoamiseen, sillä voi olla myös jäännösvaikutuksia soittajaan. (Kevoe-Feldman 2019, 237.) Puhelun vastaanottajan ja soittajan välisen vuorovaikutuksen luonne voi paitsi vaikuttaa soittajan kykyyn selviytyä meneillään olevasta hätätilanteesta myös edistää heidän joustavuuttaan puhelun aikana hetki hetkeltä. Sillä voi olla myös pitkäaikaiset vaikutukset asiakkaan toipumiseen tilanteesta. (Garcia 2022, 2–3.)

Puhelun vastaanottajat käyttävät erilaisia tekniikoita hoitotyön suorittamiseen auttaakseen tai tukeakseen soittajia hallitsemaan tunteitaan, huolehtimaan fyysisestä turvallisuudestaan ja käsittelemään tilannetta (Garcia, 2022, 4–5). Tällaisia tekniikoita havaittiin käytettävän erityisesti puheluissa, joissa soittaja oli tunteen vallassa; muulloin puhelun vastaanottajat työskentelivät ennaltaehkäisevästi alentaakseen stressitasoja, jotta soittajan itsehillintä säilyy. Empatian ilmaiseminen ja stressiä vähentävien tekniikoiden hyödyntäminen voivat auttaa soittajia tunteiden hallinnassa.

Garcian (2022) mukaan myös muut tekniikat, kuten kohteliaisuuksien esittäminen, turvallisuuden varmistaminen ja ohjeiden antaminen meneillään olevan hätätilanteen keskellä, voivat toimia emotionaalisen tuen menetelminä. Toisinaan puhelun vastaanottajat käyttivät erilaisia vuorovaikutustyyliä ja mukauttivat viestintää erilaisille asiakkaille sopivaksi. Erilaisia vuorovaikutustekniikoita käytettiin tyypillisesti lapsiasiakkaiden kanssa. Eräs tekniikka, jota käytettiin, oli äänensävyn muuttaminen. Sillä voidaan osoittaa empatiaa ja rohkaista asiakasta toimimaan. Joissain tilanteissa puhelun vastaanottaja myös siirtyi ammatillisesta tai institutionaalista keskusteluroolista ystävälliseen tyyliin, niin sanottuun perherooliin, joka tarjoaa emotionaalista tukea ja varmistaa lapsen fyysisen turvallisuuden. Käytössä oli myös kuuntelijoiden vastauksien käyttö vastavuoroisesti, jolla tarkoitetaan lyhyttä vastauksen toistoa tai vahvistusta, kuten "okei"- tai "joo-o"-kuittausta vastauksen väliin. Tämä edesauttaa dialogin etenemistä ja yhteisen ymmärryksen saavuttamista. (Garcia 2022, 10.)

Seuraavaksi keskityn tutkimukseen, joka käsitteli hätäkeskuspäivystäjille suunnattua vuorovaikutuksen koulutusta. Gerwingin, Steen-Hansenin, Mjaalandin, Jensenin, Eielsenin, Thomasin ja Gulbrandsenin (2021, 1) tutkimuksen tavoitteena oli arvioida koulutusinterventioiden vaikutusta hätäkeskuksessa Norjan Tønsbergissä. Kurssin tavoitteena oli parantaa hätäkeskuspäivystäjien viestintätaitoja soittajien kanssa tehtävän yhteistyön sujuvoittamiseksi. Gerwing tutkimusryhmineen (2021, 1) korostaa, että hätäpuheluiden käsittely on olennainen osa avuntarvitsijan selviytymisketjua. Tutkimuksessaan he nostavat esille keskeisen näkökulman hätäkeskuspäivystäjän työn vaativuudesta suhteessa osaamisvaatimukseen, jotka koskevat pääsemistä sujuvaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja tilanteen tunnistamista nopeasti. Hätäpuhelun käsittelyssä tehdään kriittisiä päätöksiä, jotka perustuvat soittajilta saatuihin tietoihin. Vaikka sujuvaa yhteistyötä tarvitaan, puuttuu näyttöön perustuva ohjeistus siitä, miten yhteistyö saavutetaan, kun samalla on noudatettava tarkkoja ohjeita puhelun käsittelyssä. (Gerwing ym. 2021, 1.)

Gerwing tutkimusryhmineen (2021) havaitsi, että kun hätäkeskuksen päivystäjillä ja soittajilla on vaikeuksia tehdä yhteistyötä tunteiden, hämmennyksen ja konfliktien vuoksi, heidän kriittiset päätöksentekokykynsä häiriintyvät, mikä voi viivästyttää puhelun käsittelyä tai johtaa resurssien yli- tai alikäyttöön. Tällä tarkoitetaan sitä, että hätäkeskuspäivystäjä voi yli- tai aliarvioida tilanteen kiireellisyysluokan. Tämä pilottitutkimus osoitti, että koulutus aiheutti käyttäytymismuutoksia hätäkeskuspäivystäjissä ja päivystäjät voivat oppia uusia tekniikoita asiakkaan kohtaamiseen. Erilaisia viestintätekniikoita ovat epävarmuuden vähentäminen, arvostuksen osoittaminen, esimerkiksi hyvistä tiedoista kiittäminen, ja sen osoittaminen, että ymmärtää soittajaa. Nämä tekniikat oli helppo integroida rutiineihin, mikä osoitti, että hätäkeskuspäivystäjät voivat tasapainottaa tiukkoja ohjeita osoittamalla myötätuntoa. Tutkimuksessa psykologiset tekniikat pikemminkin vähensivät kuin lisäsivät päätöksentekoon kuluva-aikaa. (Gerwing ym. 2021, 7.)

### **3.4 Hätätilannekäyttäytyminen ja työn inhimilliset tekijät**

Edellisessä luvussa esittelin tutkimusta (Gerwing ym. 2021), joka koski hätäkeskuspäivystäjien koulutusta ja jonka tavoitteena oli parantaa hätäkeskuspäivystäjien viestintätaitoja soittajien kanssa tehtävän yhteistyön sujuvoittamiseksi. Tutkimuksesta nousi esille omaan tutkielmaani liittyvänä kysymyksenä se, miten siinä esitetyt tekniikat voivat vähentää päivystäjän kuormittumista puhelun aikana tai sen jälkeen. Lisäksi esimerkit muistuttavat ensilinjan auttajien käyttäytymisen merkityk-

sestä traumaattisissa tilanteissa. Saaren (2003, 44) mukaan ensilinjan auttajien (häätäkeskuspäivystäjä, ensihoitaja, palomies, poliisi) rauhoittavalla, turvallisuutta luovalla ja rohkaisevalla toiminnalla on valtava merkitys psyykkisessä sokissa olevalle ihmiselle. Auttajien sanat ja suhtautuminen luovat tilanteelle sävyn, joka voi olla myönteinen, kokemusta kantava, mutta se voi olla myös kielteinen, tuskaa ja ahdistusta lisäävä.

Auttamistyössä on keskeistä ymmärtää ihmisten hätätilannekäyttäytymistä eli sitä, miksi ihminen toimii niin kuin toimii. Nurmen (2006, 37) mukaan ihmiset reagoivat hätätilanteissa vaistonvaraisesti, esimerkiksi väistämällä vaaraa tai pakenemalla. Jos edessä on umpikuja, vaihtoehdoksi voi tulla jähmettyminen tai lamaantuminen. Äkillisissä tilanteissa ihminen ei edes tiedosta mekanisme, joka panee hänet toimimaan. Sokkiin joutuminen ei ole pelkästään negatiivinen tapahtuma, vaan se voi laukaista erilaisia voimavaroja, jotka ylläpitävät selviytymistä. Sokissa oleva ihminen voi esimerkiksi harhailta ja ikään kuin etsiä jotakin onnettomuuspaikalla, ja hän voi olla takertunut asiaan, joka on sillä hetkellä toisarvoinen, kuten töihin kiirehtimiseen. Nurmen (2006, 38) mukaan hän voi myös kokea voimakkaita ja äärimmäisiä tunnereaktioita, jotka vaikuttavat käyttäytymiseen. Onnettomuuspaikalla oleva asiakas voi olla sokissa ja tuoda esille, että hänellä on kiire jatkaa matkaansa töihin. Kun häätäkeskuspäivystäjä esittää kysymyksiä ja tunnistaa tilanteen, asiakkaalle saadaan oikeanlaista apua.

Sosiaalipsykologiassa sosiaalisella kognitiolla tarkoitetaan ajatus- ja tulkintamalleja, joita yksilöllä on liittyen sosiaalisiin tilanteisiin. Asiakkaan kohtaaminen on tapahtuma, jota ohjaavat sosiaalipsykologisesti ilmaistuna skeemat. (Helkama ym. 2020, 145.) Skeemojen alalaji ovat skriptit, jotka ohjaavat tulkintojamme. Skripti tarkoittaa yleistä järjestäytyntä tietoa, jota meillä on tilanteesta: miten minun odotetaan toimivan, ja miten voin odottaa muiden toimivan. Skripti sisältää myös tulkinnat muiden toiminnasta. (Helkama ym. 2020, 146.)

Helkaman ynnä muiden (2020, 151) mukaan skeemojen toiminta sosiaalisen tiedon käsittelyssä sisältää tietyt vaiheet, jotka yhdistin hätäpuhelun käsittelyyn. Ensimmäinen vaihe on tilanteesta saatu vihje, joka häätäkeskuspäivystäjän työssä tarkoittaa hätäpuheluun vastaamista ja puhelun alussa saatavia tietoja. Toinen vaihe sisältää tilanteeseen liittyvän aiemman kokemuksen, jonka perusteella häätäkeskuspäivystäjän virittäytyminen informaation keräämiseen aktivoituu. Kolmannessa vaiheessa henkilökohtaiset konstruktiot eli esimerkiksi ennako-oletukset, aikaisempi tieto ja emotionaaliset tekijät vaikuttavat saadun informaation tulkintaan. Mielialalla on suuri merkitys

toiminnassa, koska myönteinen suhtautuminen edesauttaa tarkkaavaisuutta ja havaintojen tekemistä. (Helkama ym. 2020, 152.) Edellä esitetyn perusteella näkisin, että myönteisyys hätäkeskuspäivystäjän työssä edesauttaa oikeiden havaintojen tekemistä ja kysymysten esittämistä tilanteen tunnistamiseksi oikein.

Edellisessä alaluvussa kerroin Tracyn (1997) tutkimuksesta, joka toi esille hätäpuheluun liittyvät vuorovaikutuskehukset: asiakas odottaa saavansa palvelua ”tilaamalla” apua, kun taas hätäkeskuspäivystäjä työskentelee viranomaisroolissa, jossa palvelun tarve on arvioitava. Ongelmia puhelimessa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa ilmenee, koska asiakas ei ymmärrä, miksi hänelle esitetään kysymyksiä eikä vain lähetetä apua. Larsen puolestaan (2013) havaitsi, että soittajan esittämä vahva pyyntö, esimerkiksi ”äkkiä apua”, voi vaikuttaa niin, että asiakas saa apua ilman tarkempaa tietojen selvittämistä – ja jos soittaja esittää heikon, epäselvän avunpyynnön, päivystäjällä on riski tunnistaa tilanne väärin. Edellä tuli myös esille, että jos hätäkeskuspäivystäjän ja soittajan välisessä vuorovaikutuksessa ilmenee vaikeuksia tunteiden, hämmennyksen ja konfliktien vuoksi, heidän kriittiset päätöksentekokykynsä häiriintyvät. Tämä voi pitkittää hätäpuhelia ja saada hätäkeskuspäivystäjän yli- tai aliarvioimaan tilanteen kiireellisyysluokan, mikä voi viivästyttää puhelun käsitteilyä tai johtaa resurssien yli- tai alikäyttöön.

Edellä esitettyjen tutkimusten perusteella yhteenvetona voi todeta, että hätäkeskuspäivystäjän ja asiakkaan välisessä keskustelussa korostuu työn kuormitustekijöiden vaikutus. Työn sisältöön liittyvillä kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn luonteeseen ja työtehtäviin liittyviä tekijöitä, kuten esimerkiksi edellä esitetyt toistuvat vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä (Työsuojeluhallinto 2017, 2). Hätäkeskuspäivystäjän työssä ovat läsnä vaikeat vuorovaikutustilanteet, kuten tutkimukset osoittavat. Työterveyslaitoksen (2020, 7) mukaan digitalisoituvassa ja automatisoituvassa työssä korostuu kyky käsitellä tietoa ja oppia jatkuvasti uutta. Ihmisen kognitiiviset kyvyt eli tiedonkäsittelyn kyvyt, kuten tarkkaavaisuus ja työmuisti, ovat kuitenkin rajallisia. Näistä syistä on tärkeää hallita työn kognitiivisia kuormitustekijöitä, keskeytyksiä ja tietotulvaa. (Työterveyslaitos 2020.)

Edellä sivuttiin hätäkeskuspäivystäjän työssä tapahtuvaa sosiaalisen tiedon käsittelyä ja skeemojen toimintaa sekä vaiheita (Helkama ym. 2020). Hätäkeskuspäivystäjä saa tilanneviiheen puhelussa ja ryhtyy keräämään tietoa, joka pohjautuu aiempaan kokemukseen. Henkilökohtaiset tekijät, kuten

ennakko-oletukset tai emotionaaliset tekijät, hätäkeskuspäivystäjän viireys ja mieliala, voivat vaikuttaa saadun tiedon tulkintaan. Kuten edellä esitetyt aikaisemmat tutkimukset osoittavat, asiakkaan ollessa tunteiden vallassa tunteet voivat helposti tarttua myös päivystäjään.

Arias-Hernandez ja Fisher (2013, 195–196) toivat tutkimuksessaan esille tunnelinäköilmiön, jolla on vaikutusta hätäkeskuspäivystäjän tilannetietoisuuteen. Tutkittaessa tunnelinäköä hätätilanteen hallinnassa on havaittu kolme eri näkökulmaa. Ensinnäkin tunnelinäkö voidaan ymmärtää kognitiiviseksi ilmiöksi, joka vaikuttaa ihmisen havaintokykyyn ja ympäristön ärsykkeiden käsittelyyn. Tunnelinäkö ymmärretään esimerkiksi havaintokyvyn kaventumiseksi, joka vaikuttaa suorituskykyyn ja päätöksentekoon. Tunnelinäön voi laukaista voimakas stressi, esimerkiksi aikapaine ja organisaation odotukset. Toiseksi tunnelinäkö voidaan ymmärtää ilmiöksi, joka vaikuttaa ihmisen päättelyyn. Vahvistusharha on taipumus suosia tietoa, joka vahvistaa uskomuksiamme, ja vähätellä tai jättää huomiotta niitä kumoavia tietoja. Hätäkeskuspäivystäjän työssä tämä ilmiö voi esiintyä skeemojen toiminnassa niin, että hätäkeskuspäivystäjä tunnistaa tilannevihjeet, mutta aiempi kokemus esimerkiksi samanlaisesta asiakkaasta vaikuttaa päätöksentekoon ja havaintojen tekoon tilanteesta. Kolmanneksi tunnelinäkö voidaan ymmärtää sosiaaliseksi ja organisatoriseksi ilmiöksi, joka esiintyy erityisesti, kun on oltava vuorovaikutuksessa ihmisten ja samanaikaisesti tietokonepohjaisten järjestelmien kanssa. (Arias-Hernandez & Fisher 2013, 195–196.)

Sosiaalisessa käyttäytymisessä hätätilanteessa on tunnistettu sivustakatsojan rooli (bystander effect) (Fisher, Greytemeir, Pollozek & Frey 2006, 275). Sivustakatsojan rooli tarkoittaa, että henkilö on paikalla tilanteessa, mutta hän ei osallistu tilanteen selvittämiseen tai uhrin auttamiseen vaan odottaa, että joku muu sivullinen hoitaa asian (Fisher ym. 2006). Hätäkeskuspäivystäjän työssä ilmiö voi tulla esille hätäpuhelussa siten, että päivystäjälle muodostuu tilannekuva välinpitämättömistä auttajista tapahtumapaikalla. Fisher ynnä muut (2006) huomasivat tutkimuksessaan, että sivustakatsojailmiötä ei esiinny vaarallisimmissa tilanteissa, koska ne nopeammin ja selkeämmin tunnistetaan hätätilanteiksi. Tällöin sivustakatsojalla heräävät tunteet ja sitä kautta motivaatio hätätilanteessa auttamiseen.

Riou, Ball, Morgan, Gallant, Whiteside, Bray, Bailey ja Finn (2021, 4) ovat tutkineet sivustakatsojan roolia tutkimuksessaan. He havaitsivat, että asiakkaan esittämällä puhelun avauskuvauksella oli suuri vaikutus siihen, kuinka hätäkeskuspäivystäjä tunnistasi asiakkaan tilanteen. Näissä tilanteissa

ilmoittaja ilmaisi uskovansa, että potilas oli kuollut, esimerkiksi käyttämällä sanoja ”potilas on kuollut”, ”kuoli”, ”ei elossa” tai ”ei elonmerkkejä”. Tutkimuksen mukaan tilanteissa, joissa päivystäjä tunnisti sairaalan ulkopuolisen sydänpysähdyksen, soittaja ilmoitti potilaan kuolleeksi joka viidennessä tapauksessa. Riou ynnä muut (2021) suosittelevat, että hätäkeskuspäivystäjät kiinnittävät huomiota puhelimesta annettuihin lausuntoihin, koska huomattava osa maallikkosoittajien ”kuolleiksi” luonnehtimista sydänpysähdyspotilaista selviytyi: 15 prosenttia potilaista, jotka soittaja ilmoitti kuolleeksi, selvisi, eikä tilanteissa toteutunut sivustakatsojan rooli vaan niissä ryhdyttiin toimimaan potilaan parhaaksi. Tämä tutkimus osoittaa sen, mikä merkitys viranomaisten antamalla toimintaohjeilla ja hätäkeskuspäivystäjän ammattitaidolla on hätätilanteen tunnistamisessa. Samalla on muistettava hätäkeskuspäivystäjän työssä tapahtuvan sosiaalisen tiedon käsittelyn merkitys ja siihen liittyvät tekijät, kuten päivystäjän vireyden vaikutus tiedon tulkintaan tai soittajan tunteiden tarttuminen päivystäjään.

Garcian (2015) tutkimuksessa huomattiin, että kun soittaja käytti hätäpuhelussa avauskuvausta ”jotain todella outoa on tapahtunut”, se pitkitti tilanteen tunnistamista. Tutkimuksen perusteella soittajan tunteiden hallinta mahdollisti sen, että hän pystyi kommunikoimaan selkeästi, mutta päivystäjä ei kyennyt tunnistamaan kokonaiskuva. Analysoinnissa huomattiin, että kokonaiskuva ei päässyt rakentumaan, koska päivystäjä keskittyi kyselysarjoihin, eli käytännössä asiakkaan kuuntelu jäi vähemmälle. Tutkimuksessa huomattiin, että jos päivystäjä olisi kuitannut saamansa vihjeet ja tiedot, puhelu olisi voinut avautua nopeammin. Keskeinen huomio oli se, että kun hätäkeskuspäivystäjä keskittyy tehtävän aikana pienten yksityiskohtien, esimerkiksi henkilötietojen ja sijainnin, selvittämiseen ja näin keskeyttää soittajan toistuvasti, kokonaisvaltainen tilannekuva ei pääse avautumaan (Garcia 2015, 117).

### **3.5 Työympäristöön ja asiakkuuksiin liittyvä muutos**

Työympäristöön liittyvien osaamisvaatimusten voidaan nähdä liittyvän teknologian kehittymiseen ja enenevässä määrin myös hätäkeskuksen ja viranomaisten yhteistyöhön, yhteistyössä käytettäviin järjestelmiin (hätäkeskustietojärjestelmä ja kenttäjohtojärjestelmä) sekä viranomaisten yhteisten tilanne- ja johtokeskusten perustamiseen ja toimintakäytäntöihin sekä näihin liittyviin lainsäädännöllisiin muutoksiin. Viranomaiskentän yhteistoiminta muodostaa uusia toimintamalleja, ja on käynnistetty kokeiluita, jotka liittyvät yhteistyöhön viranomaisten välillä, esimerkiksi hätäkeskus-



ensihoidon palvelu-terveydenhuolto-rajapinnassa. Hoidon tarpeen arviointi tarkoittaa terveydenhuollon palvelua, jossa asiakas soittaa itse suoraan sairaalaan tai hätäkeskuspäivystäjä ohjaa asiakkaan soittamaan sairaalaan silloin, kun tilanne ei riskinarvion mukaan edellytä viranomaisavun hälyttämistä. Myös viranomaisten tilannekeskuksissa on otettu käyttöön hoidon tarpeen arviointi ensihoitajien työssä. Asiakkaan puhelu ohjautuu hätäkeskukseen, hätäkeskuspäivystäjä tekee riskinarvioinnin ja päätyy kiireettömään tehtävään, ja tämän jälkeen asiakas saa ohjeet siitä, että ensihoitaja ottaa häneen yhteyttä puhelimitse.

Pelastusalan tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toimintaohjelman (Sisäministeriö 2021, 40) laadinnan yhteydessä havaittiin, että pelastustoimella on parannettavaa asiakkuustyön kyvykkyyksissä. Kyse on kyvykkyyksistä, jotka edistävät erilaisten asiakasryhmien tosiasiallista yhdenvertaisuutta (Kopra 2022, 54). Kyky kohdata ja ottaa huomioon toimintakyvyltään rajoittuneita, erilaisia ihmisiä, nousi esiin myös asiantuntijakeskusteluissa, joita käytiin haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien sidosryhmien edustajien kanssa.

Kopran (2022) mukaan erityisen tärkeitä erilaisten ihmisten kohtaamisen kyvykkyydet ovat pelastustoiminnan ja ensihoidon kiireellisissä hälytystehtävissä, joissa asiakkaat ovat usein järkyttyneitä. Asiakas voi olla onnettomuus- tai tapaturmatilanteessa ensimmäistä kertaa, kun taas pelastustoiminnan sekä ensihoidon henkilöstölle kyseessä voi olla niin sanottu helppo perustehtävä. Näissä tilanteissa korostuvat ihmisen kohtaamisen ja empatian taidot. Toimijoiden tavoitteena tulee olla positiivisen asiakaskokemuksen varmistaminen. Monikulttuurisuus ja erilaisten kulttuurien toimintatavat tulisi myös ottaa huomioon paremmin pelastustilanteissa. Tosiasiallista yhdenvertaisuuden huomioimista on se, että palveluita voi saada omalla kielellä tai mahdollisimman selkokielisesti. Toimintaohjelman mukaan, englanninkielisestä palvelusta hyötyvät monet erilaiset asiakasryhmät ja niin ruotsinkielisissä kuin saamenkielisissä palveluissa on parantamisen varaa. (Kopra 2022, 55–56.)

Hätäkeskuksen ja kentän viranomaisten yhteistyöstä, toimintaympäristöstä ja asiakkaista löytyy ajankohtaisia kansainvälisiä ja suomalaisia tutkimuksia erityisesti ensihoidotehtävien osalta. Norri-Sederholm (2015, 12) on tutkimuksessaan perehtynyt hätäkeskuspäivystäjän ja ensihoidon väliseen tilannekuvan rakentamiseen. Yhteydenotto hätänumeroon 112 käynnistää palveluketjun, jossa voi olla mukana monia eri toimijoita ja viranomaisia. Hätäkeskuspäivystäjä tekee riskinarvion ja lähettää sen perusteella tarvittavat yksiköt paikalle. Tehtävälle voi osallistua ensihoitajien lisäksi

ensivasteyksikkö, ensihoitolääkäri ja/tai ensihoidon kenttäjohtaja. Tehtävät voivat olla yksittäisiä ensihoidon tehtäviä tai moniviranomaistehtäviä, joissa mukana voi olla poliisi tai pelastustoimi. Jomard, Vincent, Chammem, Gilbert, Rouze, Comte, Haesebaert ja Schott (2023, 54) ovat tutkineet ikääntyneiden asiakkaiden ja potilaiden määrän kasvua hätäkeskuksen ja ensihoidon asiakkaina. Elinajanodotteen pidentyessä terveysongelmat lisääntyvät, ja ensihoitopalveluiden kysyntä on kasvanut. Ranskassa ikääntyneille potilaille on käytössä yksilöllinen puhelinnumero, ja puheluita käsittelevät alueellisen hätäkeskuksen sairaanhoitajat ja lääkärit. Vuonna 2014 Ruotsissa yli puolet hätäkeskukseen soitetuista puhelusta liittyi yli 65-vuotiaisiin potilaisiin. Jomardin ynnä muiden (2023) tutkimuksessa todetaan, että lääketieteellisten hätätilanteiden puhelinluokittelu on vaikeaa ja erityisen vaikeaa se voi olla ikääntyneiden potilaiden kohdalla erilaisten kommunikointiongelmien, liitännäissairauksien ja monivyyhtisten psykososiaalisten tilanteiden vuoksi. Ikääntyneiden hoidon tarpeen arvioinnin parantamiseksi on kehitetty ja testattu useita välineitä. Tavoitteena on, että tehokas hoidon tarpeen arviointi puhelimesta vähentää turhia päivystyskäyntejä. (Jomard ym. 2023, 57.)

Suomessa vuonna 2019 tehdyssä tutkimuksessa todetaan, että ensihoitotehtävien lisääntynyt työmäärä on maailmanlaajuinen ilmiö. Sairaanhoitajien puhelimesta tekemää hoidon tarpeen arviointia on ehdotettu keinoksi vähentää ensihoidon lisääntynyttä työmäärää ja ohjata potilaita oikean avun piiriin. (Roivainen, Hoikka, Raatiniemi, Silfast, Ala-Kokko & Kääriäinen 2019, 561–562.) Roivaisen ynnä muiden (2019) tutkimuksen tarkoituksena olikin selvittää, voisiko puhelinhoitajan suorittama hoidon tarpeen arviointi ohjata potilasta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun piiriin kiireettömässä tehtävässä. Tutkimuksessa tutkittiin yhteensä 700 ei-kiireellistä potilasta, joista 63,7 prosenttia ohjattiin ensihoitopalvelun tehtäväksi ja 17,3 prosenttia ohjattiin muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin. 19 prosenttia tehtävistä hoidettiin terveysneuvojen ja hoitajan puhelimesta antamien ohjeiden avulla. Yleisimmät hoidon tarpeet olivat yleisiä niin sanottuja määrittelemättömiä oireita, tuki- ja liikuntaelämistön oireita sekä psyykkisiä ongelmia.

Tehokkaat ensihoitopalvelut edellyttävät tarkkaa hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviointia. Hätäkeskuslaitos otti vuonna 2019 käyttöön uuden suomalaisen tietokoneavusteisen hätäkeskusjärjestelmän nimeltä ERICA (Emergency Response Integrated Common Authorities). Ensihoidon hälyttämisen tarkoituksenmukaisuutta ei ole vielä tutkittu ERICA-järjestelmän käyttöönoton jälkeen. (Salminen, Kaartinen, Roos, Vaajanen, Ekstrand, Setälä & Hoppu 2023, 1.)

Hätäkeskuspäivystäjä käsittelee kaikki ensihoitoon liittyvät tehtävät kansallisen riskinarviointiprotokollan terveydenhuollon tehtävänkäsittelyohjeen mukaan. Ohjeet Hätäkeskuslaitokselle antaa sosiaali- ja terveysministeriö. Puhelut jaotellaan neljään kiireellisyysluokkaan: A (välitön, henkeä uhkaava tehtävä), B (muut kiireelliset, mutta vakaat tehtävät), C (kiireelliset tehtävät, jotka edellyttävät välitöntä arviointia) ja D (ei-kiireelliset tehtävät). A- ja B-tehtävät ovat hälytysajona hoidettavia tehtäviä. C-tehtävissä potilas tulee tavoittaa 30 minuutin kuluessa ja D-tehtävissä kahden tunnin sisällä. Jokaiselle tehtävälle määritellään kiireellisyysluokka ja tehtävälaji, joka kertoo tilanteesta, esimerkiksi rintakipu. (Roivainen ym. 2019, 557.)

Salminen ynnä muut (2023, 8) tuovat esille tärkeän näkökulman asiakkaan kohtaamiseen toteamalla, että Hätäkeskuslaitos käyttää laadunarviointiin vain aikamittareita. Aikamittari voi luoda Hätäkeskuslaitoksen henkilöstölle kuvan, jossa avun nopeaa lähettämistä pidetään tärkeämpänä kuin tarkkaa prioriteetti-arviointia. Nopean hälyttämisen mittari saattaa ohjata tilanteiden nopeaan arviointiin, joka johtaa ylikuormitukseen ja ambulanssin tarpeettomaan hälyttämiseen. Kuten mainitsin, Jomardin ynnä muiden (2023) mukaan lääketieteellisten hätätilanteiden puhelinluokittelu on vaikeaa, erityisesti ikääntyvien henkilöiden kohdalla. Siksi on tärkeää käyttää aikaa asiakkaan kanssa kommunikointiin ja keskittyä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa tilanteen selvittämiseksi ja huolellisen riskinarvion tekemiseksi.

Myös Asiakaspalvelu hätäkeskuksissa -raportissa (Hätäkeskuslaitos 2008) on nostettu esiin mittareihin liittyvä näkökulma. Raportin mukaan toimintaympäristöstä ja auttamistyön alasta riippumatta vastakkain ovat tekninen ja inhimillinen laatu. Tekniseen laatuun liittyvät tuloksellisuus, odotukset, ulkopuolelta sanellut suoritusmäärät ja aika- ja tehokkuusmittarit. Inhimillinen laatu liittyy siihen, millaiseksi asiakas kokee saamansa palvelun. Inhimillinen laatu voi auttaa asiakasta vaikean elämäntilanteen yli, jolloin sen hyödyt ulottuvat pitkälle asiakkaan elämässä hätäilmoituksen käsittelyn jälkeenkin. Hätäkeskuslaitoksessa asiakaspalvelu ei kuitenkaan tarkoita hätäilmoituksen käsittelyn pitkittymistä. Keskittymällä puhelussa oleelliseen ystävällisellä ja asiallisella otteella on mahdollista saavuttaa merkittävää ajansäästöä. Näin päivystäjäresursseja vapautuu hätäpuhelujonon purkamiseen ja viranomaisten toimintayksiköille annettaviin tukitoimiin. (Hätäkeskuslaitos 2008, 3). Huomioitavaa on, että tämän tutkimuksen aineistonkeruuta tehtäessä ensihoidon tehtävänkäsittelyohje uudistui marraskuun lopulla 2023. Ohjeet hätäkeskukselle antoivat sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueiden ensihoitokeskukset. Aikakriteerin, toisin sanoen nopean hälyttämisen, sijasta painoarvo on asiakkaan haastattelussa ja pyrkimyksessä tarkempaan riskinarvioon.

### 3.6 Työympäristö ja asiakkuudet

Roivaisen ynnä muiden (2019, 561–562) tutkimuksessa havaittiin, että kun annetaan puhelinneuvontaa ja hoito-ohjeita ja ohjataan potilaita muiden sosiaali- ja terveystalveluiden piiriin, hoidon tarpeen arviointi puhelimesta vähentää ensihoitopalvelun ei-kiireellisiä tehtäviä kolmanneksella. Roivaisen ynnä muiden (2019) tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että puhelimesta tehty arviointi on käyttökelpoinen malli kiireettömille potilaille. Tutkimuksen johtopäätöksissä kuitenkin ehdotetaan, että jatkotutkimuksissa huomioidaan potilasturvallisuus.

Potilasturvallisuuteen liittyvän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata sitä, miten potilasturvallisuuskulttuuri ilmenee suomalaisessa ensihoidossa potilaan, ensihoitajaopiskelijan, ensihoitohenkilöstön ja ensihoidon johdon näkökulmasta (Venesoja 2023, 59). Potilasturvallisuuskulttuuriin vaikuttavat muun muassa työskentely- ja toimintaympäristön muuttuminen sekä ensihoidon henkilökunnan asenteet ja käytös (Venesoja 2023, 7). Potilaan näkökulmasta ensihoitohenkilökunnan käyttäytyminen on ensiarvoisen tärkeää turvallisen ympäristön luomisessa potilaalle. Yhdenvertaisuuden kokeminen, tiedonsaantimahdollisuus ja mahdollisuus osallistua hoitopäätöksiin lisäävät potilaan turvallisuuden tunnetta ensihoidossa. Sen sijaan, jos potilas kokee, että ensihoitohenkilöstö esineellistää hänet, se voi aiheuttaa tunteen siitä, että potilas ”kärsii hoidosta”, mikä johtaa turvattomuuden tunteeseen. Jos ensihoidon henkilökunta on halukkaampi näkemään potilaan tiimin jäsenenä, he voivat luoda potilaille psykologisesti turvallisen ympäristön. (Venesoja 2023, 59.)

Venesojan (2023, 58) mukaan useimmat ensihoidon tehtävät eivät ole kiireellisiä, mikä antaa potilaille enemmän mahdollisuuksia osallistua hoitoonsa ja ilmaista turvallisuushuolensa. Tutkimukset ovat osoittaneet, että haitallisia virheitä (ehkäistävässä olevat haittatapahtumat) ja esteettömiä haittatapahtumia voidaan vähentää kehittämällä potilas-/perhekeskeistä hoitoa, eikä tämän tarvitse lisätä tehtäviin kuluva aiaa.

Venesojan (2023, 60) mukaan henkilöstön vuorovaikutus ja käyttäytyminen korostavat psykologisen turvallisuuden merkitystä tiimissä ja sen vaikutusta potilasturvallisuuteen. Käyttäytyminen ja vuorovaikutus ovat osa psykologisesti turvallista tiimityötä. Terveystenhuollon kontekstista tai ympäristöstä riippumatta käyttäytyminen ja vuorovaikutus näyttävät tutkimuksen mukaan olevan ratkaisevia tekijöitä keskusteltaessa potilasturvallisuudesta, ja vuorovaikutus vaatii enemmän huomiota potilasturvallisuuden kehittämisessä.

Työympäristön muutokseen liittyvään aineistoon perehdyttäessä huomataan, että eri toimijat ovat alkaneet kiinnittää huomiota asiakkaisiin ja asiakasymmärrykseen. Työympäristössä tasapainoilun erilaisten teknisten ja inhimillisten mittareiden parissa. Näitä ovat muun muassa resurssit, aika, tekniset järjestelmät sekä työn erilaiset kuormitustekijät, kuten haasteelliset asiakkaat, lisääntyneet tehtävämäärät ja jatkuvat uudistukset. Terveystieteissä ja hätäkeskustoiminnassa voidaan tunnistaa samoja psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Työ on vaativaa, ja siihen liittyy tilanteita, joissa ihmisten henki ja terveys ovat vaarassa ihmisten henkeen ja terveyteen liittyviä tilanteita. Työssä ilmenevät 2000-luvun yleiset kuormitustekijät, joita ovat jatkuva muutos, asiakkaiden kasvavat odotukset, tietotulva. (Ahola & Hakanen 2010, 2142.)

Hätäkeskuspäivystäjän työn sisältöön kuuluu kuormitustekijöitä, kuten toistuvia haasteellisia vuorovaikutustilanteita. Työhön kuuluu myös keskeytyksiä ja tietotulvaa. Työympäristössä tasapainoilun erilaisten teknisten ja inhimillisten mittarien parissa. Vaativassa asiakastyössä inhimilliset virheet ovat mahdollisia. Niitä voidaan lähestyä kahdesta näkökulmasta: ihmisen ja järjestelmän. Ihmiseen keskittyvä lähestymistapa keskittyy yksilöiden virheisiin (unohtaminen, tarkkaavaisuuden heikkeneminen, moraalinen heikkous). Järjestelmään keskittyvä lähestymistapa keskittyy olosuhteisiin, joissa ihmiset työskentelevät. Tämä lähestymistapa pyrkii rakentamaan puolustusta virheiden välttämiseksi ja niiden vaikutusten lieventämiseksi. Se sisältää ymmärryksen inhimillisten tekijöiden vaikutuksesta, siitä, että inhimillinen vaihtelu on osa työtä. (Reason 2000, 393–394.)

Edellä esitetylle Reasonin (2000) kuvaamalle mallille inhimillisestä toiminnasta, sen vaihtelusta ja työssä esiintyvistä haittatapahtumista tai virheistä on kehitetty "vastateoria" (Hollnagel 2014, 24). Hollnagelin (2014) mukaan "jokin meni pieleen" -näkökulma tulee kääntää seuraavasti: "Varmista, että kaikki tai niin moni asia kuin mahdollista menee oikein." Näin turvallisuus määritellään kykyyn menestyä odotetuissa ja odottamattomissa olosuhteissa. Hollnagelin (2014) mukaan inhimilliseen toimintaan ja turvalliseen työskentelyyn liittyy se, kuinka ihmiset pystyvät mukauttamaan tekemänsä työn työolosuhteisiin, kuinka he oppivat tunnistamaan ja ratkaisemaan työn toiminnallisia häiriöitä ja kuinka he oppivat tunnistamaan todelliset vaatimukset suorituskykynsä mukauttamiseen.

Lehesvuo ja Jalonen (2022, 106) esittävät Hollnageliä mukaillen, että turvallisuus saavutetaan kehittämällä organisaation turvallisuuskulttuuria ja keskittymällä onnistumisiin sekä varmistamalla, että asiat menevät oikein. Tämä vaatii laadunvalvontaa, koulutusta ja ohjausta ja sen hyväksymistä,

että ihmisten suorituskyky vaihtelee. Hallinnan tavoitteena on korostaa ja varmistaa, että mahdollisimman moni asia menee mahdollisimman hyvin ja että jokapäiväinen työ saavuttaa sille asetetut tavoitteet. (Lehesvuo & Jalonen 2022, 106.)

Edellä esitettyyn viitaten työssä saavutettavan hallinnan tunteen näkökulmasta koulutuksen merkitys korostuu. Lisäksi on tärkeää keskittyä onnistuneisiin suorituksiin työssä. Pelastusopiston tutkintokoulutuksen simulaatio-oppimistilanteessa käytetään strukturoitua oppimiskeskustelun mallia, jossa ensimmäisenä etsitään vastaus kysymykseen: Mikä johti onnistumiseen? (Kalahti 2016, 162.)

Hätäkeskuspäivystäjän työssä korostuvat laadunvalvonta ja koulutuksen tarpeet. Lemmetyn (2020, 328) mukaan emme opi työelämässä enää vain siksi, että tarvitsemme yksittäistä taitoa tai siksi, että kehitämme itseämme uralla etenemisen vuoksi, vaan myös siksi, että selviytyisimme arkisista ongelmanratkaisutilanteistamme ja työstämme. Työssä oppimisen vaatimukset kasvavat, ja samalla korostetaan itseohjautuvuutta ja yksilöiden vastuunottoa. Lemmetyn (2020, 329) mukaan itseohjautuvuus työssä on mahdotonta, koska itseohjautuva oppiminen on sosiaalikultuurinen ilmiö, jossa yksilön tai ryhmän vastuunotto oppimisesta yhdistyy ympäristön ja työyhteisön antamiin raameihin. Yksilö on työssä aina osa suurempaa sosiokulttuurista kokonaisuutta, ja tällöin on otettava huomioon itseohjautuvuutta mahdollistavat ja rajoittavat tilanne- ja organisaatiokohtaiset tekijät. Lemmetyn (2020) mukaan työssä oppiminen voi toteutua luovuutta ja hyvinvointia lisäävänä ilmiönä. Tämä havainto osuu yleisen oppimisdiskurssin ytimeen: oppiminen on myönteinen asia.

## **4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Tämän tutkielman tarkoituksena on kuvata hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimuksia tutkimalla, millaista osaamista ja valmiuksia hätäkeskuspäivystäjien mielestä hätäpuhelun käsittelyssä vaaditaan. Tutkimustehtävän määrittely perustuu Hätäkeskuslaitoksen strategiaan, jossa tuodaan esille hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutusosaamisen merkitys. Lisäksi määrittely perustuu Sisäministeriön koulutus uudistushankkeeseen ja hankkeen raportissa esitettyihin skenaarioihin työympäristön ja asiakkaiden muuttumattomuudesta tai muuttumisesta tulevaisuudessa.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaista osaamista hätäkeskuspäivystäjien mielestä vaaditaan asiakkaan kohtaamisessa ja riskinarvion tekemisessä?
2. Millaiseksi hätäkeskuspäivystäjät kokevat osaamisensa?
3. Miten hätäkeskuspäivystäjien koettu osaaminen suhteutuu vaatimuksiin?

#### **4.1 Metodologinen lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät**

Tutkielma oli luonteeltaan fenomenologis-hermeneuttinen laadullinen tutkimus. Tällaisen tutkimuksen tavoitteena on käsitteellistää tutkittava ilmiö eli kokemuksen merkitys, tehdä jo tunnettu tiedetyksi (Tuomi & Sarajärvi 2002, 41). Ihmistieteissä on aina pyrittävä pääsemään niiden tilanteiden sisälle, jossa tutkittava ilmiö esiintyy (Puusa & Juuti 2020, 36). Fenomenologisen näkökulman mukaan tieto ja kokija ovat toisiinsa sijoittuneita ja tutkija pyrkii tarkastelemaan niitä subjektiivisia havaintoja ja merkityksenantoja, joita kokijalla itsellään on (Puusa & Juuti 2020, 36).

Puusan ja Juutin (2020) mukaan useimpia ihmistieteissä tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä pidetään itsestäänselvyksinä. Tutkijan tehtävänä on usein sellaisten ilmiöiden tarkastelu, joita ihmiset eivät tavanomaisesti tule pohtineeksi, koska ne ovat muuttuneet osaksi arkisten itsestäänselvyksien joukkoa. Tutkiessaan ilmiötä tutkijan on huomioitava, että tilanteisiin liittyy sellaisia asioita, joihin ihminen itse ei ehkä voi vaikuttaa, vaan hän elää historian tai kulttuurisesti muodostuneen ympäristönsä kautta ja sen kautta tulleen esiyymmärryksen kautta. Myös tutkija itse on aina esiyymmärryksensä varassa, ja hänen hermeneuttinen kehänsä kulkee tutkimustradition, hänen oman eksistenttinsä ja tutkittavan ilmiön välisessä kehässä. (Puusa & Juuti 2020, 36.) Tutkijalla on oltava ihmisten erilaisuutta arvostava ja kunnioittava ihmiskäsitys. Ihmiskäsityksen esille tuominen on laadullisessa tutkimuksessa erityisen tärkeää siksi, että laadullinen tutkimusote suosii ihmistä tiedonkeruun välineenä ja tutkimuskohteena ovat muut ihmiset ja heidän inhimillinen kokemusmaailmansa ja sen kautta muodostuneet käsitykset ja tulkinnat. (Puusa & Juuti 2020, 37.)

Toteutin laadullisen tutkimuksen puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Tuomen ja Sarajärven (2002, 88) mukaan teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. Tämän periaatteen mukaisesti etukäteen valitut

teemat perustuivat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen eli siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään. Teemahaastattelu lähtee siitä oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, uskomuksia ja ajatusrakennelmia voidaan tutkia teemahaastattelumenetelmällä (Puusa & Juuti 2020, 112). Menetelmä korostaa tutkittavien elämismaailmaa ja subjektiivisia käsityksiä asioista.

Teemahaastattelussa oletetaan, että tutkittavat ovat läpikäyneet tai kokeneet tietyn asian tai prosessin. Tutkija on vastaavasti selvittänyt tutkimuskohteena olevasta asiasta olennaiset tekijät, kuten siihen liittyvät rakenteet ja prosessit. Lisäksi tutkija on perehtynyt aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen aiheesta. (Puusa & Juuti 2020, 112.) Puusan ja Juutin (2020) mukaan teemahaastattelun onnistumiselle on ratkaisevaa se, että tutkijalla on riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteena olevan ilmiön keskeisistä elementeistä, siihen vaikuttavista tekijöistä ja näin ilmiön kokonaisuudesta. Teorian tuottama tieto yhdistettynä tutkijan esiymmärrykseen tuottaa rakennusaineet teemarungolle, jota tutkija hyödyntää haastattelutilanteessa.

## 4.2 Aineistonkeruu ja kohderyhmä

Toteutin aineistonkeruun loka-marraskuun aikana 2023. Lähetin pyynnön tutkimukseen osallistumisesta Häätäkeskuslaitoksen koulutussuunnittelijalle syyskuussa 2023. Hän jakoi pyynnön hätäkeskusten operatiivisen henkilöstön ja asiantuntijoiden sähköposteihin. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat hätäkeskuspäivystäjätutkinnon suorittaneet hätäkeskuspäivystäjät. Osallistumisen edellytyksenä oli, että henkilö on suorittanut tutkinnon ja työskentelee tai on työskennellyt hätäkeskuspäivystäjänä, vuoromestarina tai asiantuntijana. Tutkimukseen suostumuksensa antaneet ilmoittivat tutkimukseen osallistumisestaan sähköpostitse.

Hirsjärvi ja Hurme (2001, 58) toteavat, että haastatella tulisi niin monta henkilöä kuin on välttämätöntä, että saa tarvitsemansa tiedon. Noudatin tätä ohjetta saadakseni tutkimukseeni hätäkeskuspäivystäjiä, joiden työuran pituudessa ja koulutustaustassa oli vaihtelua. Tutkielman kohdejoukoksi muodostui 25 henkilöä. Tiedostin, että aineiston määrä voisi tarkoittaa saturaatiota eli sitä, että aineisto alkaisi toistaa itseään (Tuomi & Sarajärvi 2002, 99). Perustelen aineiston määrän sillä, että tutkielman tavoite oli kuvailla kokonaisuutta tarkastelemalla homogeenisuutta eli aineiston yhtenäisyyttä ja siihen liittyviä käsityksiä ja kokemuksia, joita ei ole aiemmin tutkittu. Häätäkeskusten ammattilaisten kuvaukset työstä tuovat esille myös työn osaamisvaatimuksia siten, että



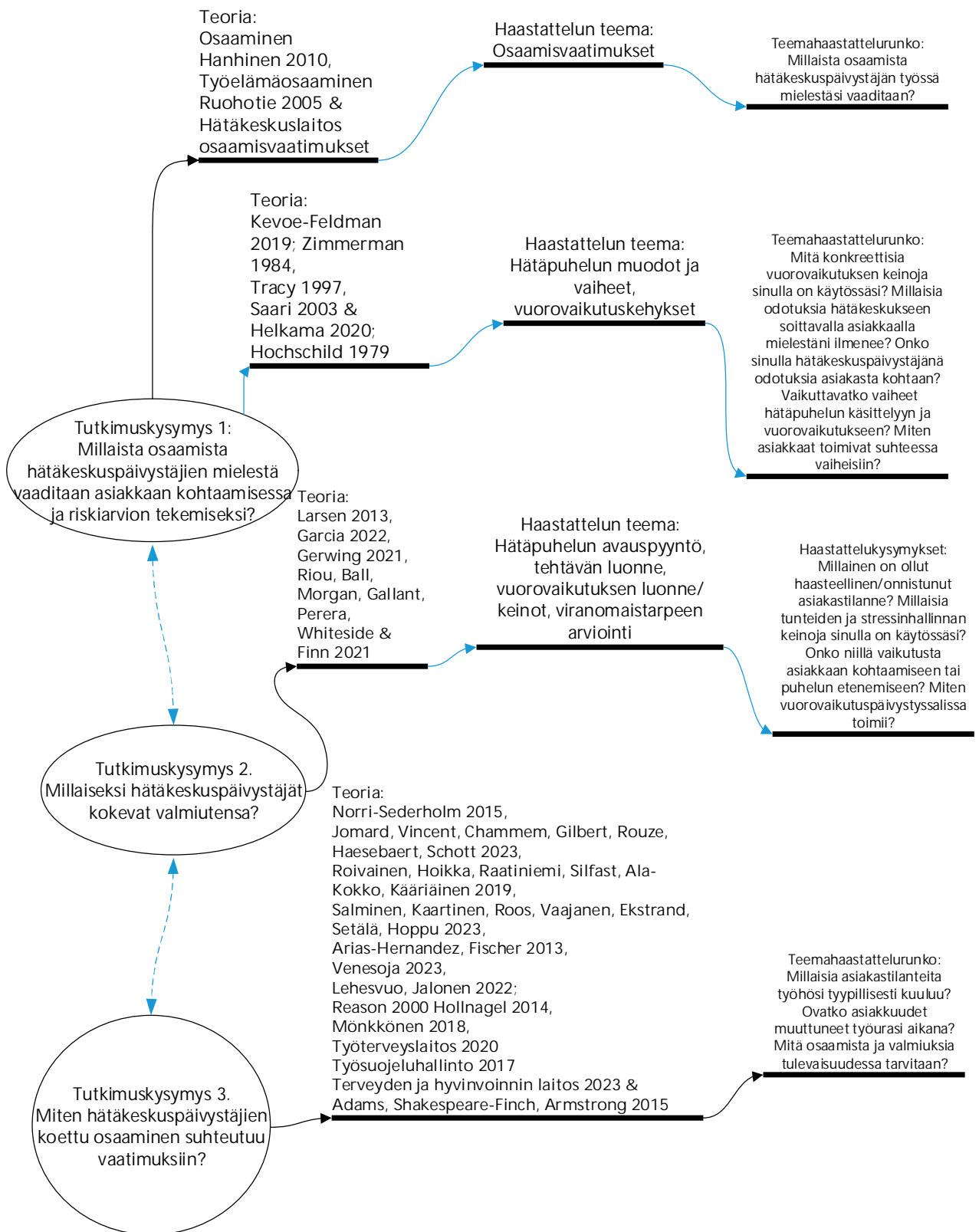
saatua materiaalia voidaan hyödyntää hätäkeskuspäivystäjien koulutuksessa ja koulutuksen suunnittelussa.

Ennen haastatteluiden aloittamista tein kaksi harjoitushaastattelua, joissa testasin haastattelukysymysten toimivuutta ja määrää sekä ajankäyttöä. Tutkimukseen osallistuneiden haastatteluajasta sovittiin sähköpostitse tai tekstiviestillä. Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluna. Haastattelun kesto vaihteli noin kolmestakymmenestä (30) minuutista kuuteenkymmeneen (60) minuuttiin. Tallensin puhelinhaastattelun sanelukoneella. Jokaisen haastattelun jälkeen tallensin haastattelun ja sen jälkeen poistin tallenteen sanelukoneelta.

Haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Lisäksi kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo aiheelliseksi. Haastattelussa on tärkeintä saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 85.)

Teemahaastattelussa eli puolisstrukturoidussa haastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymyksen varassa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelman asettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Periaatteessa etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2022, 88.)

Seuraavalla sivulla kuviossa 3 on esitetty tutkimuskysymysten yhdistyminen teoriaan ja haastattelun teemat.



**Kuvio 3.** Tutkimuskysymysten yhdistyminen teoriaan ja haastattelun teemat

Teemojen ja teemahaastattelun kysymysten pohjana oli ohessa oleva kuvio 4 hätäkeskuspäivystäjän työhön liittyvistä vuorovaikutussuhteista. Vuorovaikutustaidot sekä asiakkaiden (avuntarvitsija, hätäkeskuksen salin eri työrooleissa toimivat hätäkeskuspäivystäjät ja vuoromestarit, kentän viranomaiset ja muut yhteistyötahot) että tietojärjestelmän kanssa ovat tehtäväkäsittelyn perusta.



**Kuvio 4.** Hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutussuhteet

### 4.3 Haastateltavien taustatiedot

Haastatteluun osallistuneet hätäkeskuspäivystäjät olivat suorittaneet hätäkeskuspäivystäjän työhön pätevyyden antavan koulutuksen Pelastusopistossa Kuopiossa, Valtion Pelastusopistossa Espoon Otaniemessä tai Helsingin Pelastuskoulussa. Haastateltavat olivat hätäkeskuspäivystäjiä, joista osa työskenteli vuoromestarin eli salin operatiivisen esihenkilön roolissa ja osa ylipäivystäjänä, joka toimii vuoromestarin sijaisena ja opiskelijoiden ohjaajana. Heidän työkokemuksensa

vaihteli siten, että enimmillään työkokemusta oli 40 vuotta ja lyhimillään 8 kuukautta. Haastateluun osallistui hätäkeskuspäivystäjiä viidestä Suomen hätäkeskuksesta: Kerava, Turku, Kuopio, Pori, Vaasa. Taulukossa 3. on esitetty haastateltavan tunnus, sukupuoli, työkokemus ja koulutus.

**Taulukko 3.** Haastateltavien perustiedot

Haastateltava	Sukupuoli	Työkokemus hätäkeskuksessa	Koulutus
H1	Nainen	7 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H2	Nainen	25 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H3	Nainen	15 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H4	Mies	16 vuotta	Helsingin pelastuskoulu
H5	Nainen	15 vuotta	Helsingin pelastuskoulu
H6	Nainen	30 vuotta	Valtion Palo-opisto, Otaniemi
H7	Mies	15 vuotta	Helsingin pelastuskoulu
H8	Nainen	10 kuukautta	Pelastusopisto, Kuopio
H9	Nainen	36 vuotta	Valtion Palo-opisto, Otaniemi
H10	Nainen	9 kuukautta	Pelastusopisto, Kuopio
H11	Nainen	11 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H12	Mies	2 vuotta 4 kuukautta	Pelastusopisto, Kuopio
H13	Mies	4 vuotta 6 kuukautta	Pelastusopisto, Kuopio
H14	Nainen	3 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H15	Nainen	8 kuukautta	Pelastusopisto, Kuopio
H16	Mies	15 vuotta	Helsingin pelastuskoulu
H17	Nainen	2 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H18	Nainen	18 vuotta	Helsingin pelastuskoulu
H19	Nainen	7 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H20	Nainen	6 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H21	Nainen	17 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H22	Nainen	40 vuotta	Valtion Palo-opisto Otaniemi
H23	Nainen	34 vuotta	Valtion Palo-opisto Otaniemi
H24	Nainen	17 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio
H25	Mies	14 vuotta	Pelastusopisto, Kuopio

#### 4.4 Aineiston analyysi

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä, ja analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 122). Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, ja analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon. Selkeän aineiston avulla voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 122.)

Puusan ja Juutin (2020, 148) mukaan sisällönanalyysi voidaan ymmärtää väljänä metodisena viitekehyksenä, jolloin sitä ei käsitetä yksittäisenä menetelmänä vaan tarkoituksenmukaisena viiteke-

hyksenä, jonka ansiosta aineistoa on mahdollista tarkastella monipuolisesti. Aineiston monipuolisen tarkastelu tarkoittaa sitä, että sen toteuttamisessa on tunnistettavissa sekä aineistolähtöisiä että teorialähtöisiä piirteitä. Sisällönanalyysi pohjautuu tulkintaan ja perustuu päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta pyritään kohti käsitteellisempää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysin toteutukseen kuuluu useita vaiheita, kuten aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen, aineiston kategorisointi ja teemoittelu sekä tulkinta. (Puusa & Juuti 2020, 148–149.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Abstrahointia voidaan kuvata prosessiksi, jossa tutkija rakentaa muodostamiensa käsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteesta. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin, ja tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostetut teemat. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 127.)

Toteutin aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä seuraavat vaiheet: 1) haastattelujen litterointi, 2) litteroitujen haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen, 3) pelkistettyjen ilmausten etsiminen, listaaminen ja taulukointi, 4) samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista, taulukointi ja erittely lihavoidulla tekstillä 5) ala- ja yläteemojen yhdistäminen, teemoittelu 6) kokoavan käsitteistön muodostaminen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 122–123). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä muodostuneet taulukot on arkistoitu tutkijan käyttöön ja tarvittaessa niitä voidaan hyödyntää osana koulutusta. Oheisessa taulukossa on esimerkki analyysin esittämisestä (ks. taulukko 4.) **Taulukko 4.** Analyysiprosessin eteneminen (esimerkki)

Lausuma	Alateema	Pääteema
"Vuorovaikutuksen luominen ilmoittajan kanssa, ihmisen lukeminen, pitää tunnistaa se tyylillä". (H1)	Vuorovaikutuksen luominen ilmoittajan kanssa	<b>Asiakkaan kohtaaminen</b>
"Asia ei oikein etene, jos ei osaa keskustella ihmisten kanssa. (H15)	Keskustelutaito	
"Asiakas kokee tulleen kohdatuksi ja saaneensa avun, lähetettiin sinne sitä apua tai ei. (H17)	Asiakas kokee tulleen kohdatuksi	
"Asiakkaan kuunteleminen ja puhelun ohjaaminen kysymällä ja kuuntelemalla". (H12)	Asiakkaan ohjaaminen, kuunteleminen	
"Virkamiehen pitäisi aina kohdata asiallisesti jokainen ihminen, ilman ennakkokäsityksiä. (H19)	Asiallinen kohtaaminen, ilman ennakkokäsityksiä	

## 4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettinen pohdinta

Pohdin tutkimuksen luotettavuuden merkitystä jo laatiessani hakemusta tutkimusluvasta. Sen jälkeen laadin tiedotteen tutkimuksesta ja pyynnön osallistua tutkimukseen. Tiedotteesta ilmeni, mistä tutkimuksessa on kyse, ja siinä kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Lisäksi siinä tuotiin esille tutkimukseen osallistumisen peruuttamisen tai keskeyttämisen mahdollisuus. Tutkimustiedotteessa kuvattiin henkilötietojen käsittely seuraavasti: "Tutkimuksessa Teistä ei kerätä henkilötietoja ja erillistä henkilörekisteriä ei tätä tutkielmaa varten pidetä, henkilötietoja ei kerätä myöskään muista rekistereistä."

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) mukaan Suomessa kaikilla tieteenaloilla tutkijaa ohjaavat seuraavat yleiset periaatteet: a) tutkija kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta, b) tutkija kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä monimuotoisuutta, c) tutkija toteuttaa tutkimuksensa siten, että tutkimuksesta ei aiheudu tutkittavina oleville ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Tutkimukseen osallistui 25 hätäkeskuspäivystäjää. Huolehdin heidän anonymiteetistään siten, että aineistossa käytin heille annettua HX-tunnusta. Haastateltavien tunnus ja työkokemus esitetään erillisessä taulukossa (taulukko 3). Hätäkeskukset, joissa he työskentelevät, on mainittu yleisesti, ei yksilöidysti. Tutkielman tulosten luotettavuutta havainnollistan esittämällä taulukoita, jotka selkeyttävät tuloksia lukijalle.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) mukaisesti hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa, että tutkijat ja tieteelliset asiantuntijat noudattavat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja. Tämä tarkoittaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Lisäksi tulee soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteereiden mukaisia tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä ja toteuttaa tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimuksensa tuloksia julkaistessaan, tavalla huomioon niin, että kunnioittavat näiden työtä ja antavat heidän saavutuksilensa niille kuuluvan arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessaan. Hyvän tieteellisen käytännön mukaista on, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. (Kuula 2011, 34–35.) Näitä ohjeita olen työskentelyssäni huomioinut ja noudattanut.

## 5 TULOKSET

Tässä luvussa käsittelen ja esitän aineiston analyysissä esille tulleita tutkielmani tuloksia. Aineiston keruu toteutettiin teemahaastattelulla eli puolisstrukturoidulla haastattelulla edeten tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymyksen varassa. Teemahaastattelussa pyrin löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2022, 88.) Kuviossa 3 sivulla 42 on esitetty tutkimuskysymysten yhdistyminen teoriaan ja haastattelun teemat.

Esittelen tulokset omissa alaluvuissaan ja vastaan niissä tutkimuskysymyksiin. Alaluvut sisältävät taulukoita ja teksti haastateltavien antamia lausumia teoriaan yhdistyen. Alaluvut ovat:

- asiakkaan kohtaaminen ja riskinarvion suorittaminen
- valmiudet hätäkeskuspäivystäjän työssä ja
- osaaminen suhteessa vaatimuksiin.

### 5.1 Asiakkaan kohtaaminen ja riskinarvion suorittaminen

Vastaan tässä tulosluvussa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: Millaista osaamista hätäkeskuspäivystäjien mielestä vaaditaan asiakkaan kohtaamisessa ja riskinarvion tekemiseksi?

**Asiakkaan kohtaamiseen ja riskinarvio suorittamiseen** liittyviä teemoiksi muodostuivat osaaminen hätäpuhelun käsittelyssä, asiakkaan kohtaamiseen liittyvät osaaminen (asiakasymmärrys), asiakkaan odotukset ja hätäkeskuspäivystäjän odotukset. Tulokset on esitetty seuraavissa taulukoissa 5.-8., teemat 1.-4.

Hätäpuhelun käsittelyyn liittyvään osaamiseen muodostui neljä erilaista toisiinsa kytkeytyvää pääteemaa: asiakkaan kohtaaminen, itsetuntemus ja tunteiden hallinta, viranomaisten ohjeisiin liittyvä osaaminen, johon liittyy riskinarvion tekeminen, ja ohjeisiin kytkeytyvä tekninen osaaminen (ks. taulukko 5).

**Taulukko 5.** Teema 1: Osaaminen hätäpuhelun käsittelyssä

Pääteema	Alateema	Lausuma
<b>Asiakkaan kohtaaminen</b>	Vuorovaikutuksen luominen ilmoittajan kanssa	"Vuorovaikutuksen luominen ilmoittajan kanssa, ihmisen lukeminen, pitää tunnistaa se tyyl". (H1)
	Keskustelutaito	"Asia ei oikein etene, jos ei osaa keskustella ihmisten kanssa. (H15)
	Asiakas kokee tulleen kohdatuksi	"Asiakas kokee tulleen kohdatuksi ja saaneensa avun, lähetettiin sinne sitä apua tai ei. (H17)
	Asiakkaan ohjaaminen, kuunteleminen	"Asiakkaan kuunteleminen ja puhelun ohjaaminen kysymällä ja kuuntelemalla". (H12)
	Asiallinen kohtaaminen, ilman ennakkokäsityksiä	"Virkamiehen pitäisi aina kohdata asiallisesti jokainen ihminen, ilman ennakkokäsityksiä. (H19)
	Kärsivällisyys, ymmärtäväisyys	"Pystyä olemaan kärsivällinen, ymmärtämään, että vastapuoli ei välttämättä tiedä, mitä ja miksi me tehdään. (H25)
	Puhelun käsittelyn taito, sosiaalinen älykkyys	"Puhelun käsittelyn taito. asiakkaan kohtaaminen luo perustan sille kaikelle työlle, että pystyy tunnistamaan, onko avun tarve vai ei. Asiakkaan kohtaamiseen kuuluu tietynlainen sosiaalinen älykkyys" (H20)
<b>Itsetuntemus ja tunteiden hallinta</b>	Itsetuntemus hyvän vuorovaikutuksen edellytyksenä	"Täytyy olla tasapainoinen, olla semmoisia itsetuntemustehäviä, jotta ei niin helposti tulisi karikoita siellä vuorovaikutustilanteissa. Missä tunnetilassa minä itse olen täällä työpaikalla tänä päivänä?" (H3)
	Omien reaktioiden tunnistaminen	"Ilosa roolissa on, että kykenet itse itseäsi johtamaan, silloin pärjät hektisessä ympäristössä." (H4)
	Itsensä johtaminen hektisessä ympäristössä	"Pystyy tehdä sitä työtä ja ei provosoidu niistä puheluista. Asiakaspalvelun antamista ihmiselle. (H5)
	Provosoitumattomuus	"Rauhallisuus ja paineensietokyky, ammattitaito ja työn hoitaminen ohjeiden mukaan". (H22)
	Paineensietokyky	"Kriisissä olevan hätäntyneen tai muuten poikkeavassa mielentilassa olevan henkilön kohtaaminen, neutraalina pysyminen siitä huolimatta, että tunteensiirto voi olla aika voimakasta." (H21)
	Neutraalina pysyminen, vaikka tunteensiirto voi olla voimakasta	
<b>Viranomaisten ohjeisiin liittyvä osaaminen</b>	Viranomaisverkoston tunteminen	"Viranomaisten toimintatapojen ja ohjeiden osaaminen sekä ymmärtäminen ja soveltaminen". (H18)
	Viranomaisten toimintatapojen hallitseminen	"Asiakkaan kohtaaminen ja rinnalla vahvasti viranomaisverkosto ja toiminnan tunteminen." (H7)
	Viranomaisten ohjeiden hallitseminen	"Hallita viranomaisten ohjeet puhelussa, (H23)
		"Kohdata asiakas ja viranomainen radiossa. (H13)
<b>Tekninen osaaminen</b>	Paikantaminen	"Riskinarvion ohjeiden mukaan, paikantaminen, avun tarpeen ja kiireellisyyden määrittäminen". (H2)
	Tietojärjestelmän käyttö	"Osaa käyttää järjestelmää, tehdä riskinarviota." (H10)
	Asiakastilanteen ja tekniikan hallinta	"Kokonaiskuvan hahmottaminen, ajatus tietokoneessa ja asiakkaan tilanteessa." (H14)

Haastateltavien mukaan osaamiseen ja valmiuksiin kuuluvat vuorovaikutukseen liittyvät asiat kuten itsetuntemus vuorovaikutuksen edellytyksenä, keskustelutaito, asiakkaan, kuunteleminen ja ymmärtäminen sekä asiakkaan ohjaaminen. Lisäksi keskiössä on viranomaisten ohjeisiin ja tietojärjestelmän käyttöön liittyvä osaaminen.

H14 kiteyttää osaamisen näin:

Kokonaiskuvan hahmottaminen, **ajatus tietokoneessa ja asiakkaan tilanteessa.** (H14)



Haastateltavien mukaan hätäkeskuspäivystäjän on oltava kärsivällinen ja ymmärtäväinen, eikä hänellä saa olla ennakkokäsityksiä:

**Ammattitaitoon kuuluu kuunteleminen, ymmärtäminen ja empaattisuus – että oikeasti me ollaan siellä auttamassa.** Ajattelen, että omat asiat ovat sillä mallilla, että pystyy tehdä sitä työtä ja ei provosoidu niistä puheluista. Asiakaspalvelun antamista ihmiselle. (H5)

**Asiakkaan kohtaaminen ja tekninen osaaminen.** Se on kuitenkin pääsääntöisesti työtä, jota teet ihmisenä ihmiselle. Joskus pitää antaa siimaa ja antaa sen ihmisen periaatteessa puhua, mutta sitten joskus pitää taas sitten nimenomaan keskeyttää, että se on semmoinen välilläkin kauhun tasapaino, että miten se tasapaino on nyt sen ihmisen ja henkilökemioiden välillä, että mimmoinen tää ihminen on. (H8)

Keskeiseksi teemaksi nousi myös **itsetuntemus ja tunteiden hallinta**. Eräs haastateltava kuvasi, että itsetuntemus tarkoittaa omien reaktioiden tunnistamista ja havainnointia. Itsetuntemuksen tärkeys ilmenee erään haastateltavan vastauksessa: itsetuntemusta tarvitaan, jotta kykenee hyvään vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa.

Hanhisen (2010) mukaan kompetenssiin liittyvät affektiiviset taidot – ihmissuhdetaidot, työntekijän sosiaaliset perusvalmiudet, esimerkiksi kompetenssi palvella asiakkaita. Tuloksista ilmenee, että hätäkeskuspäivystäjät pitävät tätä osaamista tärkeänä. Tämä nostettiin haastatteluissa esille esimerkiksi näin:

**Sun täytyy olla itse hyvin tasapainoinen, jotta sä kykenet hyvään vuorovaikutukseen,** eli tulee olla semmoisia itsetuntemustehtäviä, jotta ei niin helposti tulisi karikoita siellä vuorovaikutustilanteissa. Helposti mennään syyttämään asiakasta, asiakkaan huonoa asennetta huomioimatta ollenkaan sitä, missä tunnetilassa minä itse olen täällä työpaikalla tänä päivänä, ja tarkastelematta niitä omia reaktioita. Miksi tämä asiakas tuntuu minusta tältä? (H3)

Haastateltavien mukaan tärkeää on myös **viranomaisten ohjeiden tunteminen**. Hätäkeskuspäivystäjän työn keskiössä on se, että hallitsee viranomaisten tehtävänkäsittelyyn antamat ohjeet ja noudattaa niitä. Tätä eräs haastateltava kuvaa näin:

**Tulee kyetä käsittelemään kaikki hätäilmoitukset ohjeiden mukaan ja tekemään riskinarvio ja päätös tehtävän välittämisestä tai välittämättä jättämisestä.** Virkamiehen pitäisi aina kohdata asiallisesti jokainen ihminen, ilman ennakkokäsityksiä, ja puhua ymmärrettävää ja selkeää kieltä. Pystyä säätelemään niitä omia tunteita niin, että ne eivät vaikuta hätäpuhelun käsittelyyn. (H19)

**Viranomaisten toimintatapojen ja ohjeiden osaaminen** sekä ymmärtäminen ja soveltaminen". (H18)

Myös **asiakkaan kohtaamiseen liittyvään osaamiseen** liittyen muodostui neljä toisiinsa kytkeytyvää pääteemaa, joissa tuotiin esille konkreettisia keinoja asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen: asiakkaan asemaan asettautuminen, äänellinen ilmaisu, vuorovaikutuksen mukauttaminen ja itsetuntemus. Itsetuntemuksella tarkoitettiin omien reaktioiden hallintaa ja paineensietoa hätäpuhelun aikana. (Ks. taulukko 6.)

**Taulukko 6.** Teema 2: Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen, asiakasymmärrys

Pääteema	Alateema	Lausuma
<b>Asiakkaan asemaan asettautuminen</b>	Kyky kohdata ihminen puhelimessa	"Osata kohdata ihminen puhelimessa". (H22)
	Tasa-arvoinen kohtelu	"Kohdata ihminen tasa-arvoisesti, reilusti". (H8)
	Asiakas, ainutlaatuinen tilanne	"Soittaja ainutlaatuisessa tilanteessa". (H6)
<b>Äänellinen ilmaisu</b>	Äänenkäyttö ja puhenopeus	"Äänen käyttöön ja puheen nopeuteen/hitauteen huomion kiinnittäminen". (H1)
	Äänen madaltaminen ja laskeminen	"Äänen madaltaminen, laskeminen, rauhoittaminen". (H5)
	Äänenpaino, tilan antaminen	"Sanat, äänenpaino, tilan anto soittajalle. (H20)
	Äänensävy, sanavalinnat, vuorovaikutuksen mukauttaminen	"Asiakkaan tulkitseminen, vuorovaikutuksen mukauttaminen, äänensävy, sanavalinnat. Puheen rytmi, äänen korottaminen/hiljentäminen". (H2)
	Kiihtyneessä mielentilassa olevan rauhoittaminen olemalla hetki hiljaa	"Jos on hirveän kiihtynyt, niin kun rauhallisesti sanoo, että rauhoitu, ei ole tarvetta huutaa, niin ilmoittaja itsekin huomaa, että tämä auttoi häntäkin". (H14)
<b>Keskustelutaito</b>	Vuorovaikutuksen mukauttaminen (lapset, ikäihmiset)	"Huomioida soittajan ikä. Asettautua asiakkaan mukaan. Erilaiset puhutavat lapsille, aikuisille ja vanhuksille". (H4)
	Aktiivinen kuuntelu, tietojen poiminta, keskeyttäminen, toistot/ yhteenvedot	"Aktiivinen kuuntelu, poimitaan avainsanoja, lyhyet toistot ja yhteenvedot, esimerkiksi toistaa lyhyesti, että ymmärränkö oikein, että koet tilanteen todella kuormittavana. (H13)
	Persoonan peliin laittaminen	"Laitan persoonaani peliin, muotoilen kysymykset sopiviksi, yritän arvioida kysyessäni mikä on vastapuolen kyky vastata tähän kysymykseen. Kysymys on passiivisen kuuntelun ja sen aktiivisen kuuntelun ja puhelun johdon ottamisen tasapainottelusta". (H25)
	Passiivinen ja aktiivinen kuuntelu	
<b>Itsetuntemus</b>	Stressireaktion tunnistaminen, kuormituksen purku	"Kyse on henkisestä kypsydestä, Jos itsetuntemusta ei ole, kuormitusta kertyy". (H3)
	Rauhoittuminen, ei lähdetä soittajan tunnetilaan mukaan, omien tunteiden siirto, jotta päästäisiin ilmoittajan "pelikentälle"	"Keino on päästä ilmoittajan pelikentälle siirtämällä omia tunnetiloja syrjään". (H9)
	Paineensietokyky, jos syke nousee, tietoinen rauhoittaminen	"Tietynlainen rauhoittuminen, ettei mene itse mukaan soittajan tunnetilaan". (H15)
	Tunteiden hallinta	"Omien reaktioiden lukeminen, jos huomaa, että syke nousee ja kädet tärisee, ja pystyy tietoisesti rauhoittamaan itsensä, sillä on vaikutusta vuorovaikutukseen. (H1)

Tärkeäksi tunnistettiin sen ymmärtäminen, että asiakas on soittaessaan ainutlaatuisessa tilanteessa. Eettisen toiminnan näkökulmasta esille nousi asiakkaan tasa-arvoinen kohtelu. Oleellisena

pidettiin myös ymmärrystä siitä, että asiakas ei välttämättä tiedä, mitä tehdään ja miksi, ja tästä syystä on tärkeää pysyä tietyssä vireystilassa asiakkaan tunnetiloista huolimatta.

**Asiakkaan kohtaamiseen kuuluu ammatillisen neutraalisuuden säilyttäminen ja tietyssä vireystilassa pysyminen vastapuolen tunnetiloista tai tilanteesta huolimatta. Pitää pystyä huomioimaan, että minkälaisen kohderyhmän kanssa puhuu,** että lapselle täytyy puhua eri tavalla, kun ikääntyneelle. Hädässä olevalla on selkeästi stressireaktio meillä ja voimakkaat tunnetilat, jolloin pitää pystyä myös semmoista ihmistä käsittelemään. Yksinkertaisia kysymyksiä, toistaminen ja selventäminen. Toistamisella tarkoitan sitä, että jos ihminen kertoo jotain asiaa, niin saatan ehkä **toistaa** sen jonkun **ydinasiat**. Tarkoitko tätä? (H21)

Kärsivällisyyttä, ohjausta ja ymmärtämistä tarvitaan silloin, kun asiakas ei välttämättä tiedä, mitä tehdään ja miksi. Mielenkiintoinen ilmiö oli, että vuorovaikutusosaamisen konkreettisesti keinoksi nousi itsetuntemus. Itsetuntemus kuvattiin henkiseksi kypsyydeksi ja kyvyksi kohdata ihminen. Tämä edellyttää, että tunnistaa oman kuormituksen ja hallitsee keinot purkaa sitä. Haastateltavat kertoivat siitä näin:

**Kyse on omasta henkisestä kypsyydestä ja halusta kehittyä ja kasvaa siinä vuorovaikutuksessa,** kun se on niin olennainen osa tätä työtä. **Jos itsetuntemusta ei ole, kuormitusta kertyy.** Jos kuormitus on hätäpuhelussa, niin sen jälkeen pitää heti analysoida, miltä minusta tuntui puhelun aikana. Miltä tämä vuorovaikutus tuntui tämän puhelun aikana, ja pystyykö jonkun tunnetilan sieltä poimimaan? Seuraava askel on se, että kun tunnistetaan, ne tunteet missä se kuormitus tuntuu, niin sitten lähdetään pohtimaan, että kuinka se kuormitus puretaan pois ja tehdään tietoiseksi itsemme siitä. (H3)

Vuorovaikutuksen konkreettisina keinoina nousivat esiin puhuttamisen ja tilanteen haltuun ottamisen taito sekä taito muokata kyselytekniikkaa tilanteeseen sopivaksi. Näitä haastateltavat kuvasivat esimerkiksi seuraavasti:

”Keinona on semmoinen **aktiivinen kuuntelu**, että kun ilmoittaja kertoo, niin lähtee heti poimimaan sieltä avainsanoja, sitten lyhyet toistot ja yhteenvedot esimerkiksi, toistaa lyhyesti, että ymmärränkö oikein, että sä koet, että tilanteen todella kuormittavana. Kuulinko oikein, että sulla on ollut univaikeuksia? Kun tekee **lyhyitä toistoja, niin se myös tukee sitä omaa työtä ja ehkä kirjaamista ja rytmittää etenemistä, eli vuorovaikutuksellisesti se ylläpitää kontaktia ilmoittajaan,** ja se rauhoittaa. Hiljainen rohkaisu, kuulen ja autan sua, tavoitteena toimintakyvyn ylläpito. (H13)

Garcia (2022, 4–5) havaitsi, että jos soittaja on tunteen vallassa, tuen tarjoaminen sanoittamalla sekä empatian ilmaiseminen vähentävät stressiä ja voivat auttaa soittajaa. Tässä tutkielmassa tämä sama ilmiö kuvattiin pääsyyntä samalle aaltopituudelle asiakkaan kanssa esimerkiksi sanomalla: ”Olen tässä, ota ihan rauhallisesti.” Eräs haastateltava kuvasi paineensietokykyä seuraavasti:

Käytän sellaisia keinoja, että pääsen sen ilmoittajan pelikentälle, eli **siirrän niitä omia tunteiloja syrjään, mutta se tarkoittaa sitä, että ne pitää havaita, että ne voi siirtää syrjään**. Yritän aistia siinä puhelimesta, että kun puhun vanhuksen kanssa, niin puhun toisella tavalla kuin esimerkiksi nuorison kanssa, jotka kiroilee paljon, pyrin hidastamaan puhetta. **Käytän paljon äänensävyjä.** (H9)

Hätäkeskuspäivystäjät ovat sitoutuneita työhönsä, ja heillä on vahva halu auttaa. Se saa työntekijän tekemään työtä "laittaen persoonansa peliin". Eräs haastateltava totesi osuvasti, että on tilanteita, joissa persoonan peliin laittaminen edistää tilanteen selvittämistä, ja kysymys on tasapainottelusta passiivisen ja aktiivisen kuuntelun ja johdon ottamisen välillä.

Garcian (2022) tutkimuksen mukaan päivystäjät käyttivät soittajien tunteiden hallintaan myös sellaisia tekniikoita kuin erilaisten vuorovaikutustyylien käyttö ja mukauttaminen asiakkaiden mukaan, esimerkiksi äänensävyyn muuttaminen. Myös tässä tutkielmassa haastateltavat toivat esille sen, mikä merkitys on äänellisellä ilmaisulla ja huomion kiinnittämisellä sanavalintoihin. He kertoivat, että keskeinen keino on äänenvoimakkuuden sekä puhenopeuden säätely. Sillä voidaan osoittaa empatiaa ja rohkaista asiakasta toimimaan. Garcian (2022) mukaan dialogia voidaan edesauttaa myös siirtymällä ammatillisesta tai institutionaalisesta keskusteluroolista ystävälliseen tyyliin. Haastateltava H4 kuvaa käyttämiään keinoja seuraavasti:

Toimivin ratkaisu on se, että jos on **kiihytyneessä mielentilassa tai jopa joskus aggressiivisesti mielentilassa oleva soittaja, niin hänen rauhoittamiseksi hiljaisuus on aika hyvä keino** ja se täytyy osata tehdä oikealla tapaa oikeassa kohtaa. Sen jälkeen päästään asiassa eteenpäin. Täytyy huomioida se soittajan ikä ja ne muut mahdolliset tekijät, mitkä sitten vaikuttaa siihen vuorovaikutteiseen kanssakäymiseen. **Asettautua asiakkaan mukaan. Erilaiset puhutavat lapsille, aikuisille ja vanhuksille.** Se on semmoista tasapainoilua, koska et tiedä, että minkälainen se seuraava soittaja on. **Äänen madaltaminen ja laskeaminen, ja yritän rauhoittaa ja rauhoittaa omaa ääntäni.** (H4)

Kevoe-Feldmanin (2019, 237) mukaan emotionaalinen työ tai huomion kiinnittäminen soittajien tunteisiin voi olla välttämätön osa onnistuneita hätäpuheluita joissakin olosuhteissa, koska jos puhelua ei hoideta hyvin, se voi vaikuttaa soittajaan. Myös Garcian (2022) mukaan vuorovaikutuksen luonne vaikuttaa soittajan kykyyn selviytyä meneillään olevasta tilanteesta. Haastateltava H13 kuvaa sitä, kuinka tärkeää on pitää yllä ilmoittajaan luotua kontaktia. "Hyvä kontakti on rauhoittamista, hiljaista rohkaisua tavoitteena toimintakyvyn ylläpito: "Hei, mä kuulen ja autan sua."

Asiakkaan kohtaamiseen, asiakasymmärrykseen liittyviksi yläteemoiksi muodostuivat: viranomaisavun saanti, asiakkaiden erilaisuus, asiakkaiden odotus avun saannista ja tasapuolisesta kohte-  
lusta sekä valistuksen merkitys (ks. taulukko 7).

**Taulukko 7.** Teema 3: Asiakkaan kohtaaminen, asiakkaan odotukset

Yläteema	Alateema	Lausuma
<b>Viranomaisavun saanti</b>	Asiakkaiden ymmärtämättömyys hätäkeskuksen roolista moniviranomaiskeskuksena	"Osa ymmärtää hätäkeskuksen roolin, osa odottaa, että kaikkeen on vastaus hätäkeskuksessa". (H6)
	Subjektiiivinen oikeus tilata apua/palvelua	"Omakokemus on, että asiakkaalla on subjektiivinen oikeus hätäkeskuksen kautta saada joku viranomaisapua hoitamaan sitä hänen asi- aansa/ongelmaansa". (H4)
	Avunsaanti on asiakkaan subjektiivinen oikeus	"Ambulanssi tilataan ja aina saadaan ambulanssia poliisia, palokun- taa ja sosiaalitoimea paikalle." (H8)
	Hätänumeron oikea käyttö, asiakas ei tiedä, mihin ottaa asiassaan yhteyttä	"On käsitys, että apu tilataan. Kun arvioidaan tilannetta, hämmästy- tään, että mitä ne siellä kyselee. Jos lopputulos on se, että pitäisi ha- keutua itse päivystykseen, tulee järkytys, minun kuuluu saada am- bulanssi tai oikeus on saada poliisi tänne, olen veronmaksaja". (H13)
	Hätäkeskuksen roolia viran- omaiskentässä ei ymmärretä	"Tilaisin itselleni ambulanssin tai onko poliisia lähellä, niin laitappa tulemaan tänne apua, että äläpäs siinä kysele. ajatuksena, että tulee sairaankuljetus, vaikka nykyäänhän puhutaan ensihoidosta". (H20)
<b>Asiakkaiden erilaisuus</b>	Ikäihmiset (tietämättömyys siitä, mihin tulisi ottaa yhteyttä)	"On ihmisiä, jotka olettaa, että meiltä saa apua kuin tilaamalla taksin. Eläkeikäiset soittavat aamukuuden aikaan eivätkä kehtaa soittaa yöllä. On asiakkaita, jotka ei oikein tiedä mihinkään muuallekaan niin soittaisi ja jotka enemmän tai vähemmän odottaa keskusteluapua tai niillä on aina joku semmoinen sama vaiva jatkuvasti". (H25)
	Vakiosoitajat, uusavuttomat (vaatimukset, kuormittavuus)	"On alueellisia eroja, kun on ollut töissä kolmessa eri hätäkeskuk- kessa, niin maantieteellisesti on soittajissa eroja. Pääkaupunkiseu- dulla odotus on, että apu tulee heti. Maaseudulla ymmärretään, että apu voi kestää". (H14)
	Alueelliset erot	
<b>Asiakkaiden odotus sa- tavasta pal- velusta</b>	Asiakas odottaa tasapuolista kohtelua	"Ihminen soittaa sellaisena kuin hän on, kertoo sen asian omista läh- tökohdistaan, minun ammatillinen tehtävä on suhtautua siihen ti- lanteeseen niin, että se saadaan hoidetuksi". (H21)
	Asiakas odottaa ohjeita tai neuvoja	"Asiakkaan asian tulee jollain lailla ratketa, kuului se hätälinjalle tai ei. Odotus on, että saa neuvoja." (H17)
<b>Valistus</b>	Valistuksen merkitys, median vaikutus	"Media on tehnyt osansa, ihmiset ymmärtää paremmin hätäkeskuk- sen roolin. Vanhukset ei ymmärrä, että me ei nähdä heidän terveys- tietoja, heitä pomotellaan". (H3)
	Hätäkeskuksen moniviran- omaisroolia ei tunneta	"Osa ihmettelee, että miksi poliisille ei tule tehtävää, eikä poliisia var- muuden vuoksi lähetetä paikalle. Nykyään se, että ensin ensihoitaja soittaa kohteeseen, ihmetyttää, ja kysely, että eikö se ambulanssi tu- lekaan. Suurin osa ei kuitenkaan turhaan soita hätäkeskukseen". (H1)
	Poliisin roolia osana hätäkes- kustoimintaa ei tiedetä	"Roolia poliisin toiminnan osana ei vielä kukaan tunneta. Ensim- mäiseksi sanotaan, että soitin tänne, kun poliisille ei ole omaa nu- meroa." (H25)

Tracyn (1997) mukaan hätäpuhelutilanteessa voi tunnistaa kaksi eri todellisuutta, soittajan ja vas-  
taajan. Kansalaiset odottavat hätäkeskukselta asiakaspalvelua, kun taas hätäkeskuspäivystäjät  
asemoituvat julkisen palvelun kehukseen. Tämä ilmiö nousi vahvasti esille hätäkeskuspäivystäjien  
kokemuksissa asiakkaan kohtaamisesta. Päivystäjien mukaan osa asiakkaista ymmärtää, mikä on

häätäkeskuksen rooli, mutta osa odottaa, että häätäkeskuksella on vastaus kaikkeen. Tämä turhauttaa ja kuormittaa päivystäjiä. Kuten edellä tuli ilmi, haastateltavien mukaan asiakkaan kohtaamiseen liittykin keskeisesti itsetuntemus ja kuormituksen tunnistaminen. Tuloksista kuitenkin ilmeni myös, että häätäkeskuspäivystäjien mielestä häätäkeskuksen rooli "tilauskeskuksena" ei ole enää niin vahva kuin se aiemmin on ollut. Median ja valistuksen ansiosta ihmiset ymmärtävät häätäkeskuksen roolin paremmin.

Päivystäjä koki, että asiakkaat odottavat saavansa apua aina, kun sitä pyydetään. Tätä kuvattiin "subjektiiviseksi oikeudeksi" ja kokemukseksi siitä, että häätäkeskus on avun "tilauskeskus". Eräs haastateltava kertoi tästä seuraavasti:

Aika monella on niin kun ehkä **odotuksena ja ajatuksena yhä edelleenkin se, että soitan tästä ja tilaisin itselleni nyt ambulanssin, tai onko poliisia tästä lähellä, niin laitappa tulemaan tänne apua, tai että äläpäs siinä kysele**, vaan laita nyt se apu tulemaan. Joillakin ihmisillä ehkä on edelleen niin kun ajatuksena se, että sairaankuljetus, vaikka nykyään hän se on paljon muutakin, kun puhutaan ensihoidosta. (H20)

Haastateltavan H6 mukaan osa asiakkaista ymmärtää, mikä häätäkeskuksen rooli auttamisketjussa on, mutta toisaalta osa odottaa, että häätäkeskuksella on vastaus kaikkeen mahdolliseen. Tietämättömyys voi tulla ilmi esimerkiksi, kun asiakas aloittaa puhelun sanomalla, ettei oikein tiedä, soittiko oikeaan paikkaan. Tällöin asiakkaan odotus on, että hän saa apua, neuvoja tai ohjeita.

Garcian (2022,1) tutkimuksessa huomattiin, että puhelun vastaanottajat eivät aina pysty hallitsemaan tunteitaan soittajien kanssa vaan ovat työkeitä soittajia kohtaan. Myös haastattelemini häätäkeskuspäivystäjien kokemuksissa ilmeni turhautuminen ja jopa kuormittuminen tilanteissa, joissa asiakas esittää asiansa "tilaisin ambulanssin"- tai "laitapa tänne poliisia tulemaan" -tyyppisellä avauspyynnöllä.

Haastatteluissa selvisi, että häätäkeskuspäivystäjät odottavat, että asiakkaat kuuntelisivat ja vastaisivat kysymyksiin. Tämän vastapainona tuloksissa ilmeni, että työhön kuuluu paljon vuorovaikutuksellista työtä, kuten sen perustelemista, miksi kysymyksiä esitetään.

Haastateltavan H18 kuvaus asiakasymmärryksestä keskittyi "tilauspuheluun" ja siihen liittyvään vuorovaikutuksellisen kuorman näkökulmaan:

Ymmärrän sitä ihmistä. Se haluaa tuoda jotenkin sen oman halunsa esille, ja sitten pyrin olemaan vaan siten, että jos ei satu onnistumaan, niin mä **yrityn kertoa ja perustella**,

**minkä takia nyt tää ei onnistu tämä sinun tilauksen tekeminen.** Että tavallaan **se, että ei ota siitä itselle kuormaa suotta, kun vaan ymmärrät sen tilanteen ja lähdet sitten sen mukaan viemään sitä eteenpäin.** Esimiehenä käyn ihmisten kanssa palautteita läpi, ja erään kohdalla, kun hän oli tulistunut tämmöisessä 'tilauspuhelussa', niin sanoin hänelle, että ajattele se omalle kohdallesi, että jos et yhtään tietäisi koko hätäkeskuksesta mitään ja sitten sulla olisi semmoinen tarve, että haluat päästää asian tietoon jollekin viranomaiselle ja tiedät että 112 vastaa heti eikä tarvitse jonotella viittätoista minuuttia, niin miltä se sinusta tuntuisi, jos sanoisit sitten asiiasi ja vastaus tulisi, että 'hittoako tänne soitat' -tyyppisesti – niin miltä se sinusta tuntuisi. (H18)

Haastateltavan H21 yhteenvedo odotuksista kuvasi asiakkaaseen kohdistuvaa ymmärrystä ja asettautumista asiakkaan asemaan:

Ne, ketkä soittaa hätäkeskukseen, niin he kokee, että heidän asia on tärkeä ja että he kokee sen, että heidän niinku tärkein asia täytyy tulla kuulluksi ja ymmärretyksi ja että he saa niinku ammatillista ja palvelua viranomaiselta. Ajattelen, että tässä **ihminen soittaa sellaisena kuin hän on, ja hän kertoo sen asian omista lähtökohdistaan ja se on minun ammatillinen tehtävä suhtautua siihen tilanteeseen sitten niin, että se saadaan hoidetuksi parhaalla mahdollisella tavalla.** (H21)

Yhdeksi alateemaksi muodostui se, että eri asiakkailla ja **eri asiakasryhmillä on erilaiset tarpeet** ja eri asiakkaat odottavat puhelussa eri asioita. Esimerkiksi **vanhukset** eivät aina ymmärrä, että hätäkeskus ei näe heidän terveystietojaan, eivätkä he tiedä, mihin heidän pitäisi asiassaan ottaa yhteyttä. Hätäkeskuksen roolia moniviranomaishätäkeskuksena ei haastateltavien mukaan kokonaisuutena täysin ymmärretä, vaikka valistuksen ansiosta onkin menty parempaan suuntaan. Niin sanotut **"vakiosoittajat"** kuormittavat hätäkeskuksia, ja he nousivat esille omana asiakasryhmänään. Haastateltavat kertoivat asiakkaiden erilaisuudesta seuraavasti:

On ihmisiä, jotka olettaa, että meiltä saa apua kuin tilaamalla taksin. Sitten on **eläkeikäiset, jotka soittavat aamukuuden aikaan eivätkä kehtaa soittaa yöllä.** On asiakkaita, jotka ei oikein tiedä mihinkään muuallekaan niin soittaisi ja jotka enemmän tai vähemmän odottaa keskusteluapua tai niillä on aina joku semmoinen sama vaiva jatkuvasti. (H25)

Odotus on nyt varmastikin tietysti se, että kun hän on jotakin varten sinne soittanut ja hän olettaa sieltä sen saavansa. On se sitten kiireellinen apu tai jos hän sanoo, että ei tää varmaan tänne hätäkeskukseen kuulu, niin hän odottaa saavansa sitten ohjeita ja neuvoja. Hän **odottaa saavansa tasapuolista kohtelua**, vaikka hänen asiansa ei olisi hänenkään mielestä niin tärkeä. Usein aloitetaan sanomalla, että "tää ei nyt varmaan hätäkeskukseen kuulu, mutta". (H11)

Osa olettaa, että ambulanssi tai poliisit tilataan ja hätäkeskus esittää kauheasti tyhmiä kysymyksiä. Osa ihmettelee, että miksi poliisille ei tule tehtävää, että poliisia ei vain varmuuden vuoksi lähetetä paikalle. **Nykyään myös se, että ensin ensihoitaja soittaa kohteeseen,**

**ihmetyttää ja kysely, että eikö se ambulanssi tulekaan. Suurin osa ei kuitenkaan turhaan soita hätäkeskukseen.** Puhelun ensimmäinen vaihe on saada selvyys, mikä on hätänä ja kuuluuko se asia hätäkeskukseen. (H12)

H3 tuo esille, että medialla ja valistuksella on ollut vaikutusta ja ihmiset ymmärtävät paremmin hätäkeskuksen roolin:

**On menty parempaan suuntaan ja media on tehnyt osansa, eli ei olla enää missään tilauskeskusvaiheessa, ihmiset ymmärtää paremmin, koska on valistettu. Eri ryhmät odottaa vähän eri asioita, vanhuksilta huomaa sen, että ne ei oikein ymmärrä,** että me ei nähdä heidän terveystietoja, ja kohderyhmä on sellainen, jota pompotellaan tässä nykyisessä systeemissä, niin he tuntuu hermostuvan siihen, kun joka paikkaan pitää samat asiat kertoa. Odotusarvo on, että me tiedämme ja meiltähän se ambulanssi tulee. Tää on nyt rumasti sanottu, mutta semmoinen uusavuttomien ryhmä, joihin menee paljon aikaa. Odotusarvo on se, että soitan hätälinjaan, koska mulla on hätä päällä ja tarvitsen kananmunan keiton ohjeet. (H3)

Helkaman ynnä muiden (2020, 111) mukaan tunteiden säätely voi olla olennainen osa ihmisten välistä kanssakäymistä ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutuksessa. Omiin ja toisen tunteisiin vaikuttaminen on olennainen osa työtehtävää. Asiakasymmärrys ilmenee tuloksissa hyväksymisenä siitä, että asiakkaat ovat erilaisia ja tilanteet vaihtelevat. Tämä ymmärrys vaikuttaisi olevan keskeinen tekijä hätäkeskuspäivystäjän työssä jaksamisen ja asiakkaiden tilanteiden tunnistamisen kannalta.

Hätäkeskuspäivystäjän on tärkeää myös tiedostaa, ettei hänen kannata jäädä liikaa kiinni asiakkaan ilmaisuihin. Esimerkiksi "tilauksen tekeminen" on yleinen aloituskuvaus, joka ei tarkoita mitään ennen hätäkeskuspäivystäjän esittämiä kysymyksiä ja riskinarvion tekemistä. Kuten aluvussa 3.4. tuli esille, Riou, Ball, Morgan, Gallant, Whiteside, Bray, Bailey ja Finn (2021, 4) havaitsivat, että asiakkaan esittämällä puhelun avauskuvauksella oli suuri vaikutus siihen, kuinka hätäkeskuspäivystäjä tunnisti asiakkaan tilanteen. Tilanteissa ilmoittaja ilmaisi uskovansa, että potilas oli kuollut, esimerkiksi käyttämällä sanoja "potilas on kuollut", "kuoli", "ei elossa" tai "ei elonmerkkejä". Tutkimuksen mukaan tilanteissa, joissa päivystäjä tunnisti sairaalan ulkopuolisen sydänpysähdyksen, soittaja ilmoitti potilaan kuolleeksi joka viidennessä tapauksessa. Riou ynnä muut (2021) suosittelevat, että hätäkeskuspäivystäjät kiinnittävät huomiota puhelimesta annettuihin lausuntoihin, koska huomattava osa maallikkosoittajien "kuolleiksi" luonnehtimista sydänpysähdyspotilaista selviytyi, eikä tilanteissa toteutunut sivustakatsojan rooli vaan niissä ryhdyttyiin toimimaan potilaan parhaaksi.



Teemassa 4 esitetään hätäkeskuspäivystäjien esille tuomia odotuksia asiakasta kohtaan. Alateemoiksi tunnistettiin seuraavat: asettautuminen asiakkaan kohtaamiseen ilman ennakkokäsityksiä, odotus, että asiakkaat vastaisivat kysymyksiin, odotus, että asiakkaat kuuntelisivat, sekä odotus, että asiakkaille ei tarvitsisi perustella riskinarviota ja sitä, miksi hätäkeskuspäivystäjä esittää kysymyksiä (ks. taulukko 8).

**Taulukko 8.** Teema 4: Asiakkaan kohtaaminen, hätäkeskuspäivystäjän odotukset

Yläteema	Alateema	Lausuma
<b>Asiakkaan kohtaaminen ilman ennakkokäsityksiä</b>	Asiakkaan kohtaaminen puhtaalta pöydältä ilman ennakkokäsityksiä	"Yritän sukeltaa tilanteeseen siten, että se on uusi kohtaaminen, kokonaan uusi ihminen. Yritän opetella vielä erilaisia konsteja, joilla vuorovaikutus hankala henkilön kanssa paranisi". (H3)
	Asiakasta kohtaan ei pitäisi olla odotuksia	"Asiakasta kohtaan ei lähtökohtaisesti pitäisi olla odotuksia. Päivystäjälle voi tulla turhautuminen, väsymys, kiire, joka voi vaikuttaa odotuksiin." (H7)
	Erilaiset asiakkaat, asenne, stigma, asiakkaan ilmaisu/tunnetila voi johtaa harhaan	"Kun ilmoittajan käytös ei korreloi sen tilanteen vakavuuden suhteen, niin se voi viedä päivystäjän harhaan, jos ilmoittaja on kovinkin rauhallinen ja flegmaattinen, niin käsittelee sitä jotenkin rauhallisemmin, hitaammin eli tietyllä tavalla mukautuu asiakkaaseen eikä tunnista tilannetta." (H2)
	Ei soita ilkeyttään, on tunteiden vallassa Ymmärrys käyttäytymisen syistä, voi olla sokissa	"Ei ne ihmiset välttämättä soita ilkeyttään. Asiattomia soittojakini on ja on vanhuksia, jotka eivät vaan tiedä mistä ne saisi vastauksen. Asiattomissa puheluissa, jos annan ohjeen, niin odotan, että menisi kerralla perille, mutta aika usein ohje pitää toistaa. Tiukka sävy ja ärhentely, ymmärtämättömyys ja asiakkaalle jankkaaminen lisää puhelun kestoa. Asiakas voi olla sokissa eikä siksi ymmärrä, hänellä on jokin tietty käyttäytymisen syy taustalla."(H6)
<b>Odotukset asiakasta kohtaan</b>	Odotus, että asiakkaat olisivat asiallisia ja yhteistyökykyisiä	"Vastaa kysymyksiin ja kertoo paikkakunnan ja mikä hätänä. Asiakashan on sitä mieltä, että hän tarvitsee sen ambulanssin, kun sanotaan että tämä ei ole ambulanssin tai poliisin tehtävä, saattaa tilanne kärjistyä, että miksi ei ole? Tykkään työstäni, mutta tämä joskus viikonloppu yönä kuormittaa." (H8)
	Odotus, että asiakkaat vastaisivat kysymyksiin	"Ymmärrän sitä ihmistä. Hän haluaa tuoda sen oman halunsa esille. Jos onnistu niin yritän perustella, minkä takia "tilaus" ei onnistu. Se, että ei ota siitä itselle kuormaa suotta, ymmärrät sen tilanteen ja viet sitä eteenpäin. Kun kollega oli tulistunut tämmöisessä 'tilauspuhelussa', pyysin häntä ajattelemaan tilanne omalle kohdalle, jos et yhtään tietäisi hätäkeskuksesta mitään, haluat apua ja vastataan "hittoako tänne soitat tyypisesti - niin miltä se sinusta tuntuisi? (H18)
	Odotus, että ei tarvitsisi perustella riskinarviota ja sitä, miksi kysymyksiä esitetään	
	Odotus, että asiakkaat kuuntelisivat	"Odotukseni asiakkaalta on, että ne pystyisi kuuntelemaan." (H5)

Haastateltava H2 kertoi, että jos ilmoittajan käytös ei korreloi tilanteen vakavuuden kanssa, tämä voi viedä päivystäjän harhaan ja vaikuttaa siihen, miten päivystäjä alkaa viedä puhelua eteenpäin. Ilmoittajan käytös, esimerkiksi flegmaattisuus, rauhallisuus tai hitaus, voi vaikuttaa päivystäjään niin, ettei päivystäjä tunnista tilannetta. H3 totesi pyrkivänsä lähtemään siitä, että jokainen puhelu on uusi kohtaaminen ja jokainen soittaja uusi ihminen.

Kun ilmoittajan käytös ei korreloi sen tilanteen vakavuuden suhteen, **niin se voi viedä päivystäjän harhaan**, jos ilmoittaja on kovinkin rauhallinen ja flegmaattinen, niin käsittelee sitä jotenkin rauhallisemmin, hitaammin eli tietyllä tavalla mukautuu asiakkaaseen eikä tunnista tilannetta. (H2)

Viitaten haastateltavan H2 huomioon Garcian (2015) tutkimuksessa huomattiin, että kun eräs soittaja käytti hätäpuhelussa avauskuvausta ”jotain todella outoa on tapahtunut”, se pitkitti tilanteen tunnistamista. Tutkimuksen perusteella soittajan tunteiden hallinta mahdollisti sen, että hän pystyi kommunikoimaan selkeästi, mutta päivystäjä ei pystynyt muodostamaan tilanteesta kokonaiskuvaa. Analysoinnissa huomattiin, että päivystäjä ei pystynyt rakentamaan kokonaiskuvaa, koska hän keskittyi kysymyssarjoihin. Käytännössä asiakkaan kuuntelu jäi vähemmälle. Jos päivystäjä olisi kuittanut saamansa vihjeet ja tiedot, tilanne olisi voinut avautua nopeammin. Tässä tutkimuksessa keskeinen huomio oli se, että kun hätäkeskuspäivystäjä keskittyy tehtävän aikana henkilötietojen ja sijainnin selvittämiseen ja toistuvasti keskeyttää soittajan tarkistaakseen pieniä yksityiskohtia, hän ei pysty muodostamaan kokonaiskuvaa tilanteesta. (Garcia 2015, 117.)

Vuorovaikutuksen vinkeistä ne ennako-odotukset selkeästi kuuluvat siellä äänessä tai käytetyssä kielessä, kun päivystäjä arvottaa erilaisia hätätilanteita eri tavalla. **Valitettavasti osalla ja sen kuulee äänestä, että turhautuu** siihen tilanteeseen. (H2)

Tämä haastateltavan H2 huomio tuo esille Gerwingin ynnä muiden tutkimuksen (2021), jossa huomattiin, että kun päivystäjällä on vaikeuksia tehdä yhteistyötä asiakkaan kanssa tunteiden, hämmennyksen ja konfliktien vuoksi, hänen päätöksentekokykynsä häiriintyy. Tämä voi johtaa päivystäjää harhaan, viivästyttää puhelun käsittelyä tai johtaa resurssien yli- tai alikäyttöön. Odotuksena on, että asiakkaat kuuntelisivat ja vastaisivat kysymyksiin. Toisaalta haastateltavat esittivät, että hätäkeskuspäivystäjän työhön kuuluu paljon vuorovaikutuksellista työtä, kuten sen perustelemista, miksi kysymyksiä esitetään. Vuorovaikutuksellinen työ on haasteellisen asiakkaan rauhoittelua ja yhteisen ymmärryksen rakentamista siitä, mistä on kyse, ja sen selittämistä, että päivystäjän tarkoitus on auttaa esittämällä kysymyksiä ja saamalla niihin vastauksia. Haastateltava H6 kuvasi asiakasymmärrystä ja haasteellisten asiakastilanteiden käsittelyä seuraavasti:

**Ei ne ihmiset välttämättä soita ilkeyttään.** Asiattomia soittojakin on ja on vanhuk-  
sia, jotka eivät vaan tiedä mistä ne saisi vastauksen. Tiukka sävy ja ärhentely, ymmär-  
tämättömyys ja asiakkaalle jankkaaminen lisää puhelun kestoja. Asiakas voi olla so-  
kissa eikä siksi ymmärrä, hänellä on jokin tietty käyttäytymisen syy taustalla. (H6)

Haastateltava myös toi esille, että asiattomissa tilanteissa pitää usein toistaa annettu ohje. Jankkaaminen ja ärhentely ei edistä tilannetta vaan yleensä pitkittää sitä. Sen hyväksyminen, että asiakkaat ovat erilaisia ja tilanteet vaihtelevat, vaikuttaisi olevan hätäkeskuspäivystäjän työssä jaksamiseen ja asiakkaiden tilanteiden tunnistamiseen keskeisesti liittyvä tekijä.

”Asettautuminen asiakkaan asemaan ilman ennakkoluuloja” ei ole asiakkaaseen vaan päinvastoin päivystäjään itseensä kohdistuva odotus. H3 kuvaa kohtaamista näin:

Olen yrittänyt opettaa itseni vuosien aikana, että mä **yrityn sukeltaa jokaiseen tilanteeseen siten, että se on uusi kohtaaminen ja kokonaan uusi ihminen**. Yritän opetella vielä erilaisia konsteja, joilla vuorovaikutus hankala henkilön kanssa paranisi. (H3)

Sitä niin kun törmää aika usein ihan päivittäin siihen, että asiaa ei ole edes yritetty selvittää mitään muuta kautta, vaan se ensimmäinen kontaktipinta on hätänumero. Ääripää on sitten ikääntyneemmät, jotka eivät halua olla vaivaksi ja pyrkivät vaan suomalaisella sisulla pärjäämään. **Massasta eroaa monesti soittaja, joka on siinä se avuntarvitsija tai on nähnyt jotain traagista tai on muutoin osallisena siihen itse tapahtumaan, niin sillä on valtava merkitys sille ihmiselle, että se avun ensimmäisen lenkki sieltä vastaa** ja se ammattitaitoinen ihminen alkaa sitä asiaa selvittämään. (H4)

**Odotukseni asiakkaalta on, että ne pystyisi kuuntelemaan**. Kun ne soittaa ja ne on täysin hädissään paniikissa, ja sitten kun sä oot saanut sen tilanteen sille mallille, että sanot, että apua on lähtenyt sinne tai että osoite on selvitetty, niin sitten se ihminen rauhoittuu ja pystytään sitten jatkamaan sitä puhelua. Semmoiset, ketkä ei osaa oikein millään sanoa, ei tiedä miten ne aloittaa sen ja sitten se lähtee siitä pyörimään, niin huomaa sen helpotuksen, kun ne ymmärtää, että autetaan. Voi olla vyyhti, mistä ei oikein saa mistään kiinni. Kun sitä selvittää, ja ihminen on ollut ahdingossa ja hän ymmärtää, että saa apua, häntä kuunneltiin, niin ne ovat tosi helpottuneita. (H5)

## 5.2. Valmiudet hätäkeskuspäivystäjän työssä

Vastaan tässä tulosluvussa toiseen tutkimuskysymykseen: Millaiseksi hätäkeskuspäivystäjät kokevat valmiutensa? **Hätäkeskuspäivystäjien valmiuksiin** liittyviksi teemoiksi muodostuivat valmiudet kohdata haasteellinen asiakas sekä tekniikan ja hätäkeskuspäivystäjän yhteistyö. Tulokset on esitetty seuraavissa taulukoissa 9. ja 10., teemat 5 ja 6.

Haasteellisten asiakastilanteiden osalta yläteemoiksi tunnistettiin asiakastilanteisiin liittyvä kuormitus, ja vastapainona haastateltavat kertoivat kokemistaan onnistuneista asiakastilanteista. Alateemoja ovat: omien kipukohtien tunnistamisen tärkeys, turhautuminen haasteellisissa asiakastilanteissa ja niihin liittyvä kuormituksen vaihtelu, työn vaatavuus ja hektisyys kokonaisuutena, kokemus kriisityön tekemisestä, vieraskieliset puhelut, kielimuuri asiakkaan kanssa, yllättävän tilanteen kohtaaminen, asiakkaan aggressiivisuus ja väkivaltaisuus, asiakkaan kohtaamisen vaatavuus ja puhuttamisen taito, asiakkaan tilanteen ymmärtäminen ja hyväksyminen. (ks. taulukko 9).

**Taulukko 9.** Teema 5: Valmiudet kohdata haasteellinen asiakas

Yläteema	Alateema	Lausuma
<b>Asiakastilanteisiin liittyvä kuormitus</b>	Omien kipukohtien tunnistamisen tärkeys	"Pitäisi tunnistaa omia kipukohtia. Haasteellinen on ihminen, joka määrittää, mitä apua tarvitaan. Se turhauttaa". (H1)
	Tunteet osana työtä (ristiriitaiset tunteet)	"Aggressiiviset, vaativat asiakkaat. Saattavat mennä jopa henkilökohtaiselle tasolle, tivata nimeä. Antavat haukut yhteiskunnan toimimattomuudesta. Välillä tulee paha mieli, toisaalta on onnistunut ajattelemaan, että ne ovat kohdistettuja vaan systeemille ja organisaatiolle" (H2)
	Asiakastilanteisiin liittyvä kuormituksen vaihtelu (turhautuminen)	"Eloton lapsi, joka on vierasta kieltä puhuvien seurassa, ja kun ei tiedetty, mikä se heidän kieli on. Se aiheutti turhautumisen tunteen." (H4)
<b>Haasteelliset asiakastilanteet</b>	Lasten hätätilanteet (elottomuus, hengitystie-este)	"Vuolaasti puhuva ihminen, jota en saanut rauhoittumaan, ei kuunnellut mitään, vaati apua ja oli asiaton. Turhautuminen oli päällimmäinen tunne". (H17)
	Vuolaasti puhuva ihminen	"Haasteellisia asiakkaita ovat humalaiset. Kuormitusta tulee, jos olet töissä monta työvuorota ja puhut humalaisten kanssa, haasteellisuus tulee siinä, että niihin menee niin paljon energiaa". (H5)
	Päihtynyt asiakas	"Ammatiltaan hoitaja tai joku muu läheisellä alalla toimiva, jolla on vahva käsitys siitä, että minkä takia kysyn kysymyksiä. On vaikea pitää ammatillinen ote, ette provosoidu. Tulee turhautumisen tunne". (H10)
	Asiantuntija, terveydenhuollon ammattilainen	"Vakiosoittaja, eikä ole avuntarvetta. Herättää turhautumista. Asiakas tuo ilmi, että yhteiskunnan peruspalvelut eivät toimi. Kantaa vahvaa tunnekuormaa, yritän ymmärtää." (H14)
	Vakiosoittaja	"Itsetuhoisen henkilö, joka aktiivisesti yritti vahingoittaa itseään ja pyytää apua, mutta ei kyennyt lopettamaan toimintaansa. Puhelu kesti kauan, sijainti oli epäselvä. Kontaktin säilyttäminen siihen ihmiseen, joka haluaa ja toisaalta ei halua apua oli vaikeaa ja herätti ristiriitaisia tunteita, turhautumista, kun en voi auttaa". (H21)
	Itsetuhoisen asiakas, mielen-terveyspotilas	"Hankalimmat ovat mielen-terveyspotilaat. Kun on puhunut 20 minuuttia niin puhelun jälkeen Onnistumiset perustuvat niihin, kun saa tilanteen rauhoitettua jutustelulla." (H14)
	Aggressiivinen, huutava asiakas	"Kun ihminen on hätäntynyt, ja kun saa siltä ihmiseltä sen tiedot, ja saa rauhoitettua, niin kyllä se palkitsee, ja se kun ei provosoidu. (H24)
	Väkivallan teon tunnustava asiakas Välinpitämätön, käskyttävä asiakas Kiroileva, viranomaisia haukkuva asiakas	
<b>Onnistuneet asiakastilanteet</b>	Kohdeltiin ihmisenä	"Onnistuminen silloin, kun asiakas kiittää. Voi tulla myös tilanteessa, jossa ei hälytetä apua, vaan neuvotaan mihin ottaa yhteyttä." (H4)
	Kiitos puhelun lopussa	"Onnistumista vanhusten kohtaamisessa, ne ovat merkityksellisiä, tulee hyvä olo, tekee asioita oikein." (H20)
	Vanhukset asiakkaina	"Hyvä esimerkki onnistumisesta oli puhelu, jossa kaveri oli päihtynyt. Pariskunnalla oli riitaa. Asiakas huuti, käskytti, vihasi viranomaisia. Selvitin onko lyönyt jotain, tapellaanko siellä. Sain osoitteen pikkuhiljaa, ja sain tehtyä niin päin, että vedin hänet omalle pelikentälle eli asiakas lähtikin mukaan juttuun ja vastaillemaan kysymyksiin." (H9)
<b>Osaamisvaatimukset, työn vaativuus</b>	Onnistunut elvytystilanne	
	Provosoimattomuus	
<b>Osaamisvaatimukset, työn vaativuus</b>	Huutavan asiakkaan haltuunotto	"Asiakas alkoi syyllistämään, että on sun syy kun se kohta kuolee, ja miikään perustelu ei riitä sille ihmiselle. Tämä turhautti, kysyin kollegoilta, miten olisitte asian muotoillut." (H8)
	Provosoituneen asiakkaan saaminen rauhoittumaan	"Haasteellinen asiakas oli itsetuhoisen, pelokas henkilö. Puhelu kesti yli 20 minuuttia. Hän oli selvin päin, mutta oli haastavaa ja rankkaa puhua hänen kanssaan ja kuunnella häntä." (H12)
<b>Osaamisvaatimukset, työn vaativuus</b>	Kaikkia ei pysty auttamaan	
	Kriisityö, kuormitus	
<b>Osaamisvaatimukset, työn vaativuus</b>	Puhuttamisen taito	
	Kohtaamisen vaativuus	
<b>Osaamisvaatimukset, työn vaativuus</b>	Asiakkaan tilanteen ymmärtäminen ja hyväksyminen	

Haasteellisiksi asiakastilanteiksi tunnistettiin lasten hätätilanteet, esimerkiksi elottomat lapset tai lapset, joilla oli ilmatie-este, aggressiiviset asiakkaat, päihtyneet, väkivaltaiset ja itsetuhoiset asiakkaat sekä mielen-terveysasiakkaat ja terveydenhuollon ammattilaiset. Haasteellisena pidettiin myös yhteistyökyvyttöä soittajaa, joka ei anna potilaalle puhelinta. Tällöin asiakkaan tilannetta ei

saada selvitettyä niin kattavasti kun olisi tarpeen. Myös päivystäjää syyllistävä ja uhkaileva asiakas koettiin haasteelliseksi, samoin asiakas, joka ei vastaile mitään tai on arvuutteleva.

Valtaosa haastateltavista kertoi tunnistavansa, että haasteellisessa asiakastilanteessa heille syntyy usein turhautumisen tunne. Näissä tilanteissa asiakas saattaa myös mennä henkilökohtaisuuksiin ja purkaa yhteiskunnan "haukut" päivystäjälle.

H1 ja H2 kuvasivat kipukohtien tunnistamista seuraavasti:

**Jokaisen pitäisi tunnistaa niitä omia kipukohtia, eli joka toiselle on haastava, niin se ei ole sitä toiselle.** Haasteellinen on ehkä sellainen, että ihminen kokee otavansa tilanteen haltuun ja määrittää, mitä apua tarvitaan. Se turhauttaa. (H1)

Aggressiiviset, vaativat asiakkaat ovat haastavia. Saattavat mennä jopa henkilökohtaiselle tasolle, tivata nimeä. Antavat haukut yhteiskunnan toimimattomuudesta päivystäjälle. Välillä tulee paha mieli jälkikäteen, mutta toisaalta on jotenkin onnistunut ajattelemaan aina sen, että ne eivät ole henkilöön kohdistettuja vaan systeemille ja organisaatiolle. **Toisinaan haasteellinen vuorovaikutus ei aiheuta mitään reaktiota itselle, mutta taas toisessa hetkessä se kuormittaa enemmän.** Keinona käytän itseni ulkoistamista siitä tunteesta, ja pyrin tunnistamaan sen tunteen, että ok, reagoin nyt näin, koska mulla on kolmas yövuoro. (H2)

Lapsiin liittyvät hätätilanteet koettiin haastavimmiksi. Haastateltava H4 kertoi eräästä lapsen liittyvästä hätätilanteesta:

Haasteellinen on ollut eloton lapsi, joka on vierasta kieltä puhuvien seurassa, ja kun ei edes tiedetty, mikä se heidän kieli on. Ja se **aiheutti itselle semmoisen turhautumisen tunteen**, että mitä keinoja olisin voinut käyttää ja edesauttaa toimimista puhelun aikana. Se oli vaan hyväksyttävä, että tää on nyt se tilanne, jossa parhaansa yritti ja teki, ja sitten hyväksyä, että joissakin tilanteissa on näin ja ne ovat onneksi harvinaisia. Mutta **sillä hetkellä se tuntui pahalta.** (H4)

Haasteellisia asiakkaita ovat ihmiset, jotka eivät suostu yhteistyöhön, joilta ei saa vastauksia tai jotka suhtautuvat tilanteeseen välinpitämättömästi. Näitä haastateltavat kuvasivat seuraavasti:

Haasteellinen tilanne oli **välinpitämättömästi puhelussa käyttäytynyt ilmoittaja.** Oli tapahtunut väkivallanteko, ja soittaja oli vähättelevä eikä yhteistyö onnistunut. Sinne oli kiire, mutta et saa mitään tarkentavia tietoja, miten voisi auttaa sitä, joka ollut väkivallan kohteena. Se **turhauttaa ja on olotila, että miten ihmiset voi olla niin välinpitämättömiä**, vaikka ne on siinä tilanteessa mukana. Tekisi mieli mennä ravistelemaan, että herää ihminen. (H6)

Itselleni kaikista eniten haasteellinen on sellainen ihminen, joka on itse ammatiltaan vaikka hoitaja tai joku **muu tämmöinen läheisellä alalla toimiva henkilö**, ja hän

ei osaa käyttäytyä puhelimesta, vaikka hänellä ei itsellä ole mitään hätää, mutta hänellä on vaan nyt joku **vahva käsitys siitä, että minkä takia kyselen näitä kysymyksiä**. Ne ovat mulle sellaisia, mitkä menee sitten oman ihon alle, että ne tuntuu sitten sellaiselle, että on vaikea pitää itse semmoinen ammatillinen ote, että ei provosoidu. Tulee turhautumisen tunne. (H10)

Yhdysvalloissa maan eri hätäkeskuksissa tehdyn tutkimuksen (Lilly & Allen 2015, 266) mukaan hätäkeskuspäivystäjät kokevat haitallista stressiä työssään ja tällä on todettu olevan vaikutusta heidän mielenterveyteensä. Lillyn (2015) mukaan oireena on esimerkiksi väsymys, joka vaikuttaa suorituskykyyn ja edelleen päätöksentekoon asiakkaan tilannetta arvioitaessa. Aikapaine sekä henkeen ja terveyteen liittyvien asioiden käsittely kuormittavat. Lillyn & Allenin (2015) mukaan hätäkeskuksen henkilöstön hyvinvoinnin tulisi olla kansanterveyden tärkein prioriteetti. Erityisesti haasteellisissa asiakastilanteissa hätäkeskuspäivystäjät kokevat voimakasta turhautumisen tunnetta.

Kun asiakas on haasteellinen, asiakkaan puhuttamisen taidot korostuvat. Puheluun on käytettävä aikaa. Haastateltava kertoi eräästä tällaisesta tilanteesta pohtien työnsä olevan omalta osaltaan kriisityötä:

Haasteellinen asiakas oli **itsetuhoinen henkilö**. Oli hyvin pelokas, ja sanoi: "Älä sulje puhelinta", ja pelkäsin, että se tulee sieltä parvekkeelta alas. Sanoin kollegalle, että hälytä tämä, olen tässä loppuun asti. **Yli 20 minuuttia kesti se puhelu**. Hän oli selvin päin, mutta oli haastavaa puhua hänen kanssaan. Sitten sain hänet lähtemään sieltä asunnosta portaikkoon. Hän pelkäsi hissiä ja sitä, että jäisi sinne jumiin. **Sain hänet menemään sinne alas, ja ensihoito otti hänet vastaan. Se oli tosi rankka puhuttaa sitä ihmistä ja kuunnella**. Luin jostain, että kriisipäivystyksessä ne tekee kaksituntisia päiviä, koska se on niin kuormittavaa, me tehdään 12 tuntia, mutta tajusin, että jos pelkästään tämäntyyppisiä haasteellisia asiakkaita on. (H12)

Onnistuneiden asiakastilanteiden osalta esille nousivat seuraavat kokemukset: päihtyneen kokemus siitä, että häntä kohdeltiin ihmisenä, kiittäminen puhelun lopussa, vanhusten tyytyväisyys palveluun, rauhallisena pysyminen perheväkivaltilanteessa, kun asiakas oli päihtynyt ja käskyttävä, onnistuminen huutavan ja aggressiivisen asiakkaan haltuunotossa, asiakkaan tyytyväisyys, vaikkei viranomaisapua lähetettykään, asiakkaan saaminen ymmärtämään, miksi on toimittu kuten on toimittu, provosoituneen asiakkaan saaminen rauhoittumaan ja se, että onnistui itse olemaan provosoitumatta. Onnistumisiksi koettiin tilanteet, joissa **asiakas kiitti päivystäjää**. Eräs haastateltava kertoi saaneensa päihtyneeltä kiitoksen siitä, että päivystäjä säilytti hänen ihmisarvonsa. Onnistumisen kokemus tuli myös siitä, että vanhus kiitti kuuntelusta ja ohjeista. **Onnistuminen oli se, kun**

**haastavassa tilanteessa ei itse provosoitunut.** Onnistumiseksi nostettiin myös **eettinen näkökulma: päivystäjän on hyväksyttävä, että kaikkia ei voi pelastaa.** Hankalaa asiakasta kohtaan löydettiin myös ymmärrystä. Hätätilanne vaikuttaa asiakkaaseen, ja tilanne tekee asiakkaan hankalaksi.

Onnistuminen on ollut esimerkiksi yksi semmoinen tosi kiihtynyt ja päihtynyt asiakas, joka halusi kaverilleen apua, mutta se tyyli oli sellainen, että hän vaan huutaa ja niin kun riehuu ja näin. Lopulta mä sain rauhoitettua sen asiakkaan ja juttelin potilaan kanssa, ja siellä uhkailtiin puukollakin. Sain tilanteen ratkaistua puhumalla, sinne toki meni apua, mutta sitten se ilmoittaja itsekin tajusi sen, että OK, nyt tää ei ehkä ollut ihan oikea tyyli hoitaa tätä asiaa. Hän **oli tyytyväinen myös vuorovaikutustilanteeseen ja kiitteli puhelun lopussa**, että kun kuuntelit ja rauhoitit. Se on jäänyt mieleen itselle, että siinä onnistui tosi hyvin. (H10)

**Onnistuminen oli, kun sain annettua päihtyneelle ohjeet ja puhelun lopussa häneltä pääsi itku siitä, että häntä kohdeltiin ihmisenä**, vaikka hän on alkoholisti. Eli kyllä tässä pitää olla ihminen ihmiselle. (H2)

Onnistunut on ollut sellainen tilanne, jossa soittaja on hysteerinen eikä saa oikeastaan sanottua yhtään mitään, mutta äänestä kuulet, että nyt on jotain sattunut, että ihan oikeasti tää ihminen niinku ei itke itkemisen ilosta vaan siellä on todellakin jotain sattunut. Ja sitten **saat sen tilanteen haltuun ja yhteistyökykyiseksi** ja niin kuin samalle aaltopituudelle. (H6)

**Hankalimmat ovat mielenterveyspotilaat.** Jonkun kanssa olen 20 minuuttia puhunut, ja puhelun jälkeen on voittajaolo, jos saa keskusteltua ja ei päivän aikana tule mitään uutta. **Onnistumiset perustuvat** juuri noihin, **missä saa tilanteen rauhoitettua** jutustelulla. (H14)

Teema 6 käsitteli hätäkeskuspäivystäjän ja tekniikan yhteistyötä ja siihen liittyvää osaamista ja valmiuksia. Haastateltavien mielestä tekniikalla on suuri merkitys. Tekniikka voi vaikuttaa vuorovaikutukseen erityisesti silloin, kun se on uutta. Kun tietoteknisessä vuorovaikutuksessa on haasteita, se vaikuttaa merkittävästi sanalliseen vuorovaikutukseen. Tämä toteutuu erityisesti tilanteissa, joissa keskittyminen menee esimerkiksi siihen, mihin kohtaan järjestelmässä tiedot tulee kirjata. Riskinä voi olla myös konemainen toiminta. Tunnistetut yläteemat ovat tietojärjestelmän käyttö, uudet ohjeet, pikaviestimen käyttö ja kuiskaustoiminto, työrauha ja salityöskentelyn pelisäännöt. (ks. taulukko 10).

**Taulukko 10.** Teema 6: Tekniikan ja hätäkeskuspäivystäjän yhteistyö

Yläteema	Alateema	Lausuma
<b>Tietojärjestelmän käyttö / salityöskentely</b>	Kuiskaustoiminnon vaikutus, keskeytys, kuormitus Tekniikan vaikutus vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa Konemainen toiminta vs. läsnäolo asiakkaan vuorovaikutuksessa Uusi tekniikka ja vuorovaikutus Salin sisäinen viestintä yksittäinen keskus / verkottunut malli Toimipiste-, työyhteisö-, työvuorokohdattaiset toimintatavat, koulutus	"Tekniikka vaikuttaa vuorovaikutukseen varsinkin silloin, kun se on uutta. Kun tekniikan käyttö oli sillä tavalla hakuksessa, niin siinä tunsin turhautumista. Osasi käsitellä sen hätäpuhelun, mutta tekniikka ei taipunut siinä kohtaa, sillä tavalla kun itse olisi halunnut." (H11)
	Hektisyys, salin sisäinen yhteisymmärrys eri roolien välillä kuormittamisesta	"Haasteet tietoteknisessä vuorovaikutuksessa voi merkittävästi vaikuttaa siihen sanalliseen vuorovaikutukseen, jos keskittyminen menee mihin "luukkuun" tiedot laitetaan, kone-maisesti voit toistaa opittuja protokollia, mutta et ole läsnä vuorovaikutustilanteessa." (H21)
		"Olisi hyvä käydä läpi, työvuoro- ja toimipistekohtaisia toimintatapoja tai toimintakulttuureita, kun aina tulee semmoisia omia toimintatapoja tai toimintakulttuureita". (H21/jatko)
<b>Ohjeet</b>	Jatkuva muutos tekniikassa/ohjeissa, kuormitus	"Koko ajan on joku muutos menossa ton riskiarvion suhteen, niin sekin toisaalta vähän kyllästyttää, että eikö nyt voisi antaa sen asian jo olla ja mennään nyt tällä mallilla, mikä me osataan." (H20)
	Uusissa ohjeissa hyviä puolia	"Uusi ensihoidon tehtävänkäsittelyohje palauttaa työn hallinnan tunnetta, mutta on taas iso muutos. On muitakin isoja muutoksia, esimerkiksi lakiuudistus, organisaatiouudistus." (H13)
	Ohjeiden jatkuvat muutokset	
<b>Pikaviestimen käyttö</b>	Pikaviestiminen, kuiskaustoiminnon vaikutus, keskeytys, kuormitus Pelisäännöt pikaviestimen käyttöön Pelisäännöt hätäkeskustietojärjestelmän kuiskaustoiminnon käyttöön	"Ei tulisi puuttua puheluun, jos ei ole ihan akuutti tarve. Jos päivystäjä nostaa käden pystyyn menkää sitten linjalle. Kuormitusta on hoitaa tehtävää kriisiytyneen ihmisen kanssa nopeassa tilanteessa kirjaten asioita tietokoneelle ja mietit seuraavaa kysymystä." (H3)
<b>Salityöskentelyn pelisäännöt</b>	Salin sisäinen viestintä IVO-TESE Kommunikoinnin haasteet, kuorma Työrauhan kunnioittaminen Puuttuminen työskentelyyn Hektisyys, salin sisäinen yhteisymmärrys eri roolien välillä kuormittamisesta Äänekäs / provosoitunut päivystäjä Äänekäs, käskyttävä päivystäjä	"Yksittäisen päivystäjän vuorovaikutus vaikuttaa, puhutaan nimenomaan huutamisesta, kyllä se vaikeuttaa työskentelyä, kun toinen huutaa vieressä ja pöydät on lähellä. Onko se sitten turhautuminen ja alkaa ärsyttää asiakkaat/ joutuu korottamaan ääntään/voisiko sillä olla yhteys siihen, että on liian vähän taukoja tai se liittyy jotenkin kuormaan ja stressiin." (H7)

Hätäkeskuspäivystäjien työssä keskeinen työväline on hätäkeskustietojärjestelmä. Haastateltavat toivat esille hätäkeskuksen salissa käytettävää tekniikkaa ja siihen liittyvää osaamista ja vaikutuksia työssä. Haastateltava H21 kuvasi tietotekniikan vaikutusta hätäpuhelun käsittelyyn seuraavasti:

**Haasteet tietoteknisessä vuorovaikutuksessa voi kyllä merkittävästi vaikuttaa siihen sanalliseen vuorovaikutukseen, jos sun keskittyminen menee siihen, että sä et tiedä, että, mihin luukkuun sun pitäisi saamasi tiedot tallentaa tai mistä luukusta paljastuu ne seuraavat asiat, mitä sun pitäisi kysyä. Niin saattaa kyllä tosi merkittävästikin vaikuttaa siihen vuorovaikutuksen laatuun, ja ehkä voi olla, että konemaisesti voit toistaa jotain opittuja protokollia, että näin kuuluu kysyä, mutta sä et ole läsnä siinä vuorovaikutustilanteessa,** niin silloinhan se vastaus menee ohi ja sitten se johtaa siihen, että niitä samoja asioita kysytään uudestaan ja uudestaan, ja jolloin vastapuoli turhautuu siihen, että hetkinen, että mä oon kertonut sulle nää. (H21)



Tunnelinäkö on kognitiivinen ilmiö, joka vaikuttaa ihmisen havaintoihin ja ympäristön ärsykkeiden käsittelyyn. Tutkittaessa tunnelinäköä hätätilanteen hallinnassa havaittiin sen kaventavan havaintokykyä. Havaintokyvyn kaventuminen vaikuttaa suorituskyykyyn ja päätöksentekoon. Tunnelinäön voi laukaista voimakas stressi, esimerkiksi aikapaine ja organisaation odotukset. (Arias-Hernandez ja Fisher (2013, 195–196). Edellä haastateltava H21 tuo esille, että haasteet tietoteknisessä vuorovaikutuksessa voivatkin merkittävästi vaikuttaa sanalliseen vuorovaikutukseen, jos keskittyminen menee tietojärjestelmän käyttöön. Tämä voi rajoittaa tarkkaavaisuutta ja havaintojen tekoa yhtä-aikaisesti toimiessa asiakkaan järjestelmän kanssa. H21 mukaan päivystäjä saattaa konemaisesti voit toistaa opittuja protokollia, mutta ei ole läsnä vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa.

Haastateltava H20 toi esille työhön liittyvien viranomaisohjeiden muuttumisen aiheuttamat haasteet:

**Koko ajan on joku muutos menossa ton riskiarvion suhteen, niin sekin toisaalta vähän kyllästyttää**, että eikö nyt voisi antaa sen asian jo olla ja mennään nyt tällä mallilla, mikä me osataan. **Toisaalta nyt me mennään tähän suuntaan ja otetaan se vastaan ja katsotaan sitten, mitä tulevaisuus tuo tullessaan.** Kun siirryttiin valtakunnalliseen malliin, niin se pikaviestin yhteydenotto oli paljon keskustelussa, kun koettiin huonona asiana viestittely. **Se on tavallaan muuttunut paremmaksi se meidän keskinäinen viestintä.** Ja toki sitten kesken hätäpuhelun jos tarvitsee apua ja tukea, niin sitten se on oikeasti se sormien naputtelu ja käden heiluttelu. Niin me käytetään kaikkia noita kyllä hyödyksi. (H20)

Salin sisäisessä viestinnässä työroolien välillä käytetään pikaviestintä (Skype) ja tietojärjestelmän ”kuiskaustoimintoa”, jolla tehtävänseuraaja voi antaa herätteen päivystäjälle. Toimintoa pidettiin hyvänä, mutta kokemuksen mukaan tarvittaisiin myös pelisääntöjä siihen, miten viestintää toteutetaan. Hyvää tarkoittava viesti voi olla puhelua puhuvalle päivystäjälle työn keskeytyksen aiheuttava tekijä ja häiritä työrauhaa. Haastateltavat myös mainitsivat, että salityöskentelyssä keskeytyksiä ja häiriöitä voivat aiheuttaa myös kollegat esimerkiksi äänekkäällä viestinnällään.

**Salissa käytetään pikaviestintää (Skype)** tehtäväkohtaisiin ja kurssikavereiden viestintään. Siitähän on ohjeistus, että sitä **kuiskausta** tehtävän seurannassa pitäisi käyttää esimerkiksi päällekkäisyyksien tunnistamiseen, tai jos on jotakin, mitä pitää saada päivystäjälle korviin, että ”hälytä”, niin se kuiskaushan on ihan ehdoton toiminta. (H11)

Itse ajattelen niin, että **ihmisille täytyy antaa työrauha.** Meidän **työ sisältää keskeytyksiä** itsessään jo niin **paljon**, että nekin tavallaan niinku katkaisee sitä vuorovaikutusta. Ja saattaa olla sitten vähän liian innokkaita, että ne ei jaksa odottaa, vaan ne menee hyökkäämään ja laittamaan viestiä, ”tee sitä tätä tota”, vaikka ihmisellä on se tehtävän hoito kesken, ja eli vähän annettaisiin aikaa. Pitää olla hirveästi pelisilmää, että koska sä menet puuttumaan, koska sä alat ohjeistaa päivystäjää siinä tehtävän hoidossa. Että ei kärsi ulkopuolisen häirinnän takia se vuorovaikutus. **Mietin myös noita keskeytyksiä vielä, että se on tavallaan**

**myös kuormittavaa, kun on jatkuvaa keskeytystä. Tulee myös tunne, että ei ole työrauhaa, ja sitten tulee hyvin äkkiä kokemus, että eikö mun tekemiseen luoteta.** Onko mun osaamisessa jotakin niin radikaalia puutteita, että tähän pitää koko ajan tulla, ja sama on niinku jossain vaiheessa vuoromestareiden kanssa tuli käytyä sitä puhetta, että kun piti opetella tätä kuiskausta toimintoa. (H4)

Digitalisoituvassa ja automatisoituvassa työssä korostuu kyky käsitellä tietoa ja oppia jatkuvasti uutta. Edellä esitetyt haastateltavien huomiot tuovat esille, että työssä tarvittavat kognitiiviset kyvyt eli tiedonkäsittelyn kyvyt kuten tarkkaavaisuus ja työmuisti ovat rajalliset. Työterveyslaitoksen (2020) mukaan työssä olisi tärkeää hallita työn kognitiivisia kuormitustekijöitä ja tietotulvaa.

**Pikaviestimen sijaan siinä ehkä pitäisi olla joku muu vaihtoehto.** Tähän pitäisi olla **häätäkeskustietojärjestelmän sisäinen ominaisuus**, että me pystytään vuorovaikuttamaan keskenään tai antamaan heräte, että jos siihen tehtävän lapulle tulee toinen päivystäjä ja tekee jotain muuta, että sä pystyt herättämään sen huomion. (H23)

No silloin kun se puhelu ohjautuu siihen kotikeskukseen, niin **viestintä on helppoa esimerkiksi kuiskaamalla järjestelmän kautta toiselle päivystäjälle.** Jos tulee joku semmoinen isompi tehtävä, mistä tulee paljon puheluita, niin seisomalla otetaan huomio ja kättä heilutetaan salissa. Mutta sitten kun se puhelu menee sinne toiseen hätäkeskukseen, niin on haasteita, mutta on siinä laitos parantanut ja opittu tekemään duunia verkottuneesti. (H23)

Haastateltava H3 totesi, että salin viestintään liittyen tulisi huomioida se, että toisen päivystäjän puheluun ei mentäisi puuttumaan, jos ei ole ihan akuutti tarve. Hän kuvaa asiaa näin:

Jos päivystäjä nostaa käden pystyyn, menkää sitten linjalle ja tukekaa esimerkiksi kuiskaustoiminnolla, mutta **ei opetella sellaista tapaa, jossa sulla päivystäjänä on kuormittava puhelu**, hoidat kriisiytyneen ihmisen kanssa asiaa ja teet ongelmanratkaisua siinä nopeassa akuutissa tilanteessa ja kirjaat asioita sinne tietokoneelle ja mietit ja prosessoit seuraavaa kysymystä ja koitat pysyä siinä protokollassa ja tehdä työsi ohjeen mukaan, **niin sitten vielä joku pommittaa koko ajan sieltä sivusta** niin kun on paljon käsiteltävää ja tekee 12-tuntisen, niin sä oot ihan poikki, se on hirveen kuluttavaa aivoille. Pitää ymmärtää, että se päivystäjä on siinä kahden kuoren välissä, kun paine asiakkaasta ja kollegalta. Pitäisi saada asiantuntijat päivystyspöytiin viikoksi tai kahdeksi, niin huomaisi itsekin, millä tavalla se kuormitus vaikuttaa kehoon, että mitä ja missä vaiheessa kannattaa tulla sanomaan, tämä on semmoinen jatkuvan oppimisen prosessi.” (H3)

Haastateltava H13 kuvasi vuorovaikutuksen haasteita tilanteissa, joissa kollegan vuorovaikutus ja äänenvoimakkuus vaikuttavat salityöskentelyyn:

Voisin nimetä kymmeniä tilanteita, joissa oma työpäivä on mennyt hetkeksi pilalle, kun joku **päivystäjä provosoituu vahvasti ja lähtee huutokilpailuun "mitä sä nyt tänne soitat"**. Se vaikuttaa ilmapiiriin todella paljon. Vastaavasti jos joku päivystäjä on kokenut jotain traumaattista ja huomaa, että päivystäjä itse järkyttyy, niin sanoisin, että **kaikki tämmöiset vahvat tunteet, niin kyllä ne resonoi työkavereita ja ehkä jopa koko salissa**. Koen, että ne tilanteet on meille jotenkin **kollektiivisen kuormittumisen riskejä. Keskeistä on, että käytäisiin läpi jos/kun joku tilanne herättää tunteita. Se sanoittaminen, että tämä ei ole OK, näin ei voi käyttäytyä, ja turvattomuuden tunteen poistaminen**. Ajattelen, että suurin haaste on, että jos samaan aikaan on oma puhelu ja vuorovaikutustilanne käynnissä, niin keskittyminen häiriintyy. Se tunne, joka tulee, on niin voimakas, että mun huomio kiinnittyy siihen räyhäävään päivystäjään ja samanaikaisesti ja pitäisi kuulla oma ilmoittajaa. Tilanteissa herää myös jonkinlainen jonkunlainen niin myötähäpeä. Mut siis joku tämmöinen niinku tunne tulee, joka varmasti voi värittää sitä mun vuorovaikutusta ilmoittajalle ja musta tulee ehkä yliempaattinen tai jotakin, koska ehkä jopa vähän pelkään, että kuuliko minulle soittava tuon. (H13)

H1 puolestaan kuvasi asiaa näin:

Salissa voi olla kollega, jolla menee ihan huutamiseksi, ja kaikki tietää, että tuo on aina tuomoinen. Varmaan **on esimiehestä kiinni, puututaanko siihen salissa**. (H1)

H7 pohtii asiaa esihenkilön näkökulmasta ja etsii mahdollisia syitä kollegan käytökseen:

Yksittäisen päivystäjän vuorovaikutus vaikuttaa, puhutaan nimenomaan huutamisesta, ja kyllä se vaikeuttaa sun omaa työskentelyä, kun toinen huutaa vieressä ja pöydät on lähellä. Vuoromestareita on paljon, ja osa ei puutu ja osa saattaa puuttua ja osa puuttuu myöhemmin. **Onko se sitten turhautuminen ja alkaa ärsyttää asiakkaat ja ehkä joutuu korrattamaan ääntään ja voisiko sillä olla yhteys siihen, että on liian vähän taukoja tai se liittyy jotenkin kuormaan ja stressiin**. (H7)

Salissa muita kun kuuntelee, niin **joidenkin tyyli kyllä kuuluu äänen käyttönä tai käskyttämisenä**. Entinen poliisi, joka on nyt hätäkeskuksessa töissä, niin semmoisen puhelu kuulostaa aika käskyttämiseltä. Ja sitten taas toisaalta joku, joka on semmoinen rauhallinen ja osaa käsitellä sillain hienosti asiakkaita, sopivasti empaattisesti, niin se taas tavallaan rauhoittaa sitä saliakin. (H12)

### 5.3 Osaaminen suhteessa vaatimuksiin

Vastaan tässä tulosluvussa kolmanteen tutkimuskysymykseen: Miten hätäkeskuspäivystäjien koettu osaaminen suhteutuu vaatimuksiin? **Osaamiseen ja vaatimuksiin liittyviä** teemoja ovat asiakastilanteet, asiakkuuksien ja työympäristön muuttuminen, koulutus ja valmiuksien ylläpito, psyykkinen hyvinvointi. Taulukot 11.-13 ja teemat 7-9.

Teema 7 kuvaa sitä, millaisia asiakastilanteita työhön kuuluu ja ovatko asiakkuudet työuran aikana muuttuneet. Tässä yhteydessä nousivat esille myös tekniikan muutokset, niihin liittyvä osaaminen ja mahdolliset muutokset työssä. (ks. taulukko 11).

**Taulukko 11.** Teema 7: Asiakastilanteet, asiakkuuksien ja työympäristön muuttuminen

Yläteema	Alateema	Lausuma
<b>Ohjeiden ja tekniikan muutokset / uudet palvelumuodot</b>	Tehtävänkäsittelyohjeen muutos ja vaikutus puhelun käsitteelyyn	"Sotepalveluiden osalta tiukemmat linjat millä kriteereillä ambulanssi tulee, puheluissa korostuu arviointi ja asiakkaan ohjaaminen, vuorovaikutuksen merkitys kasvaa. Uusi palvelumuoto mietityttää, kun kommunikoidaan tekstivälitteisesti ja siitä jää pois esimerkiksi taustalta kuuluvat äänet." (H1)
	Videokuvan lähettäminen	Tekniikka paranee koko ajan ja videokuvan hyödyntämisestä on puhuttu, se on kauhea ajatus. Perustyö ei muutu, hätäasiat on, se mitä me hoidetaan. RTT osalta tiedot kirjoitetaan, tuleeko tiivistettyä tärkeitä asioita?" (H5)
	Tekstiviesti/sosiaalinen media	"En usko, että ihmisten hätätilanteet muuttuvat kauheasti, jos ei nyt sitten jotain sotatilannetta tule. Tekniikassa tulee varmasti muutoksia, kuten tekoälyn ja viestintävälineiden osalta." (H7)
	Erytisasiantuntijuu- det tulevaisuudessa	"Millainen rooli hätäkeskuksilla on tulevaisuudessa, kun viranomaisten tilannekeskuksia perustetaan? Millaista on yhteistyö? Entä uudet hätäilmoitustavat, jotka EU-direktiivi vaatii, eli uusien palvelumuotojen käyttöönotto? Nämä vaikuttavat työn luonteeseen ja vuorovaikutukseen perustavanlaatuisesti. Virastossa ei ole määritelty, mitä on laadukas hätäpuhelu, on keskitytty enemmän aikakriteereihin." (H13)
	Chattiboksit ja botit	"Chattiboksit ja potit tulee varmasti käyttöön. Se vähän pelottaa. On puhuttu, että pitäisi sitä pystyä siirtämään. En tykkää ajatuksesta, että sitä kuvaa siirrettäisiin hätäkeskuksiin, mutta ehkä se on ok viranomaisille." (H18)
	RTT (Real Time Text)	"Uuteen palvelumuotoon, tekstiviestihätäilmoitukseen, suhtaudun uteliaina ja mielenkiinnolla, että pitäähän meidän ottaa tekniikkaa hyödyksi. Sitten se, miten otetaan tuo tietotekniikka haltuun ja miten osataan sitä käyttää, on tärkeä." (H20)
<b>Työympäristön/asiakkuuksien muutos</b>	Monikulttuurisuus	"Kielitaitoa tarvitaan tulevaisuuden työssä." (H1)
	Kielitaito	"Enenevässä määrin on maahanmuuttajia, huonosti suomea puhuvia, eivät kaikki osaa englantia. Asiakkaat muuttuvat koko ajan entistä monikulttuurisemmaksi. Valistusta hätänumerosta tarvitaan. Tulevaisuudessa entistä enemmän tarvitaan tietoteknistä osaamista ja kokonaiskuvan ymmärtämistä. Hätätekstiviesti on hieno asia, kun ei pysty puhumaan tai tuottamaan puhetta, esimerkiksi kuuromyökkä, mutta sitten kun se muuttui, että voi kirjautua kuka vaan, niin huomattiin, että sinne tulee asiattomia ilmoituksia ja puhelun lopussa selviää, että hätätekstiviestin ilmoittaja osaakin puhua, kun viranomaisena menee paikalle." (H14)
	Tietotekniikka	"Väki vanhenee ja meille tulee entistä enemmän näitä muualta Suomeen muuttaneita, työympäristö varmasti muuttuu. Uskon, että puheluiden määrä tulee nousemaan ja sitä myötä kasvavat vuorovaikutustilanteet Suomen kautta haastavia tehtäviä, esimerkiksi ilmoitukset kadonneista." (H17)
	Asiakkuudet ja uusavuttomuus Ikääntyvät Psykiatriset potilaat Nuorten paha olo Turvattomuus Väkivalta Sosiaalisen median vaikutus	

Alateemoiksi tunnistettiin terveydenhuollon tehtävien kasvu, monikulttuurisuuden kasvu ja kieli-kielitaidon tarpeen korostuminen. Uuden palvelumuodon käyttöönotto (chatti / RTT (Real Time Text) ja videopuhelun mahdollinen tulo herättää keskustelua. Tekniikan uskotaan muuttavan ja vaikuttavan työhön mm. tekoälyn, viestintävälineiden osalta (sosiaalinen media). Yhteenvedona ilmenee, että digitalisaatio muuttaa työtä: chattiboksit ja botit tulevat ja saattaa syntyä uusia erityisasiantuntijuuksia.

H1 kuvasi työn muuttuneen, kun puheluihin vastataan valtakunnallisesti. Eri alueiden puheluissa on eroja: esimerkiksi pääkaupunkiseudulla on paljon englantia puhuvia. Uudet palvelumuodot, kuten chatti ja videopuhelu, herättivät pohdintaa:

Se riippuu päivästä ja kellonajasta, millaisia asiakkaita on. Päivisin on paljon esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisten kanssa puhumista. Ja ikääntyneet näkyvät vahvasti. Viikonloppuisin päihtyneet. Arkena on enemmän rutiininomaista se työ, viikonloppuna tapahtuu paljon enemmän kaikenlaista. Työ muuttui, kun puheluihin vastataan valtakunnallisesti. Huomaan, että **pääkaupunkiseudun puhelut ovat erilaisia kuin muualla, esimerkiksi englantia puhuvia on todella paljon. Ja ihmiset ovat kiireisempiä.** Toivottavasti ei ikinä siirrytä siihen **videopuheluun, kuorma kasvaisi** moninkertaiseksi, jos näkisit joka ikisen paikan, josta soittoja tulee. Sotepalveluiden osalta tulee tiukemmat linjat siihen, millä kriteereillä ambulanssi tulee, ja puheluissa korostuu arviota ja asiakkaan ohjaaminen, eli vuorovaikutuksen merkitys kasvaa. Uusi palvelumuoto myös mietityttää, kun kommunikoidaan tekstivälitteisesti ja siitä jää pois esimerkiksi taustalta kuuluvat äänet. (H1)

H2 kertoi asiakkuuksien muutoksista ja osaamisvaatimuksista seuraavasti:

Uran aikana asiakkuudet ovat muuttuneet paljonkin. **Vanhukset, ikääntyvät, sosiaalinen hätä ja mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet valtavasti**, kun mitä urani alkaessa, silloin oli enemmän niitä, että soitetaan palokuntaa tai ambulanssia. **Maahanmuuttajat ovat lisääntyneet myös ilmoittajina. Selkokieliisyys** pitäisi viraston huomioida. Päihtyneitä on myös, ja niiden osalta on haasteena tunnistaminen, että ei ota ennakoasennetta, että tämä on päihtynyt, koska voi olla puhe vaikeaa esimerkiksi jonkin oireen takia. On myös rikkautta, että on erilaisia puheluita. Asiakkuudet muuttuvat ja uudet tekniikat ja yhteiskunta, että kun ne henkilöt ei saa palveluita, vaikka terveystoimen tai poliisin osalta, niin aina saa yhteyden meille, ja näen uhkakuvana, jos hätäpuhelu kirjoitetaan, kun nykyään nuoret soittavat niin vähän. Eli pitäisi markkinoida, että jos on mahdollista niin soita. (H2)

H3 kuvasi sosiaali- ja terveystoimen tehtäviin liittyvää kasvua ja tehtävämäärien kasvua sekä luonnetta ja nosti esille ikäihmisten tilanteen arvioinnin haasteet. H3 ei uskonut työnkuvan muuttuvan tulevaisuudessa, vaan hänen mukaansa työtä tekemään tarvitaan edelleen ihminen. Hänen mukaansa tulevaisuus tuonee kuitenkin tullessaan erilaisia vuorovaikutuskanavia:

Asiakkuudet ovat muuttuneet paljonkin, ja kyllähän **meillä näkyy, että psykiatriset osastot on ajettu alas, ja näkyy myös se, että vanhustenhoito on siirtynyt sinne kotiin lukkojen taakse.** Psykiatriset potilaat näkyvät sillä tavalla, että kun ne ovat omavalvonnassa lääkkeiden osalta, niin he eivät niitä lääkkeitään syö, vaikka pitäisi, ja ovat tavallaan heitteillä siellä omassa kotona. Sitten tulee tehtäviä, että on heille laitettava apua. Eli tuntuu, että nämä kaksi ryhmää ovat yhteiskunnan avun ulkopuolella niin kauan kunnes tilanne kriisiytyy. Vanhusten osalta on lisääntyneet kotona olevat dementointuneet. Se, mikä on positiivista, on se, että näistä ihmisistä tehdään sitten sosiaalitoimelle ilmoituksia ja tavallaan sitä kautta saadaan koppiiä. Se on kaunis ajatus, että ihminen saa olla kotonaan, mutta sitten ne ovat siellä vankina yksin, kun ovet lukossa, eikä ole mitään kontakteja eikä haeta mihkään

päivätoimintaan. **Hätäpuheluissa näiden tilanteiden arviointi on vaikeaa, kun vanhus ei oikein osaa kertoa tilannettaan.** En usko, että hätäkeskuspäivystäjän työnkuva isossa kuvassa muuttuisi kovinkaan paljoa, että edelleen ihminen tarvitaan tekemään tätä työtä ja suorittamaan riskinarvion. Uskon, että tulevaisuus tuo tullessaan erilaisia vuorovaikutuskana-  
navia, missä hätäilmoitusta käsitellään. (H3)

H5 kertoi, että nykyisin autosta soitetaan ja tehdään ilmoituksia ajettaessa tilannepaikan ohi. Hänen mukaansa iso asiakasryhmä ovat ikäihmiset ja humalaiset. Hän kertoi uskovansa, että tulevaisuudessa tekniikka paranee koko ajan. Kuitenkin uudet tekniikat ja palvelumuodot mietityttivät häntä:

Nykyisin on enemmän **liikkuvia tilanteita eli autosta soitetaan ja tehdään ilmoituksia**, mutta eivät voi tehdä mitään, kun ovat ajaneet tilannepaikan ohi. **Iso asiakasryhmä on ikäihmiset ja humalatilaan liittyvät tehtävät.** Ja varmaan vielä enemmän tulee terveydenhuollon asiakkaita ja mielenterveyspotilaita, kun palveluita ei oikein saa. Tyypiesimerkki on reseptin pyytäminen hätäkeskuksesta. **Tekniikka paranee koko ajan, ja videokuvan hyödyntämisestä on puhuttu, mutta se on kauhea ajatus.** Mutta perustyö ei muutu, koska se hätä on joka puhelussa, se mitä me hoidetaan. RTT osalta, kun kirjoitetaan, niin tuleeko siinä tiivistettyä kaikki tärkeät asiat? (H5)

H6 koki tehtävien muuttuneen ja uskoi niiden muuttuvan tulevaisuudessa paljonkin maailmantilanteen vuoksi:

On muuttuneet ja tulee muuttumaan, yksi syy on tää maailmantilanne. **Väkivalta on lisääntynyt ainakin, kaikki tämmöinen paha olo**, joka heijastuu esimerkiksi nuorissa turvattomuutena. Turvaton olo aiheuttaa soittoja, kun lapsilla ja nuorilla on paha olo ja nuorilla aikuisilla sitten mielenterveyspuoli. (H6)

H9 toi esille, että hätäkeskusta työllistävät mielenterveysongelmat ja sosiaalitoimen tehtävät sekä myös ukrainalaiset ja maahanmuuttajat. Tehtävien luonnetta kuvaa H9:n mukaan se, että niiden käsittelyyn menee aikaa. H11 kuvasi maahanmuuttajataustaisen haasteita löytää oikea numero ja taho, johon ottaa yhteyttä.

Erilaiset **mielenterveysongelmat työllistävät**, ja näkyy se, että miten vaikea ihmisten on päästä ongelmiansa kanssa hoitoon ja hoitosuhteeseen ja sitten **nuorison ahdinko**. Lisäksi **sosiaalitoimen tehtävät ovat lisääntyneet** ja sosiaalipäivystyksen resurssointi näkyy ehdottoman alamittaisena. Itsetuhoisen nuoren kohtaamiseen ei välttämättä ole päivystäjällä työkaluja. Viime aikoina asiakkaita ovat olleet myös **ukrainalaiset ja maahanmuuttajat, turvapaikanhakijat tai turvapaikan saaneet**. Niin heillä on ihan selvästi tämmöistä posttraumaattista stressiä ja soitetaan, että pappa pelkää niitä pommituksia ja on jossain sängyn alla piilossa. Tämmöiset tilanteet, niin kuin nuoren ihmisen mielenterveysongelmien kohtaaminen ja sosiaaliset kriisitilanteet, ovat sellaisia, että niissä menee aikaa, jos haluat huolella suoriutua työtehtävästäsi, autat myös kollegaa ja kenttää, mutta pitää hyväksyä, että

puhelu on pitkä. Vähän väitän, että tulevaisuudessa aletaan käyttämään tekstiviestejä ja sosiaalista mediaa hyväksi. Siihenhän on jo nyt painetta, että tulee vaikka joku livestriimi, jossa joku havaitsee, että nyt se lähti kännissä ajamaan autoa. Uskoisin, vaikka en sitä haluaisi. (H9)

**Maahanmuuttajataustaisia soittaa tarpeettomia asioita, koska heillä on eri käsitys, mikä on hätäkeskus.** Heitä joutuu ohjaamaan kansalaisneuvontaan. Vakiosoittajat työllistävät, kymmeniä kymmeniä samanlaisia soittoja. Sosiaalitoimen tehtävät ovat kasvaneet jo nyt lyhyessä ajassa. **Ensihoidossa sitten ohjataan puheluita eteenpäin ja 116117:ään** myös. Tulevaisuudessa voi olla videopuhelua, kansalainen lähettää vaikka kuvaa tulipalosta. Tekstiviesti palvelumuotona sitoo päivystäjän pitemmäksi aikaa. (H11)

H17 uskoi, että puheluiden määrä ja sitä myötä myös vuorovaikutustilanteiden määrä tulee kasvamaan:

**Väki vanhenee** ja meille tulee vielä entistä **enemmän näitä muualta Suomeen muuttaneita**, niin kyllähän se työympäristö varmasti muuttuu. Uskon, että puheluiden määrä tulee nousemaan ja sitä myötä **kasvavat vuorovaikutustilanteet**. 112 Suomi -sovelluksen käytöstä on valistettu, mutta huomaa, että ihmiset käsittävät sen toiminnallisuuden väärin, eli olettavat, että tarkka sijainti tiedetään heti ja miksi päivystäjä kysyy. **Somemaailmassa tulee myös haastavia tilanteita, esimerkiksi ilmoituksia kadonneista henkilöistä.** En näe hyvänä, että olisi videopuhelut ja oltaisiin siinä kasvokkain asiakkaan kanssa. Kun miettii, mitä kaikkea tuonne linjalle tulee, niin monelle päivystäjälle se työ vaikeutuisi. (H17)

H23 kuvasi asiakkaiden tyylin muuttumista, hänen mukaansa ihmiset pyytävät apua nykyään vaativalla tyylillä. Hän myös pohti, **hidastaako uusi palvelumuoto avunsaantia ja joudutaanko tehtävässä olemaan "kiinni" pidempään** kuin nykyään. Hän ei nähnyt videokuvalla lisäarvoa.

**Nykypäivän ihminen on kauhean vaativa ja heti pitää saada se apu.** Esimerkiksi jos neuvot ihmiselle, että soita sinne terveysneuvontaan ja jos sieltä ei heti joku vastaa, niin jätä soittopyyntö sinne. Sitten kohta sama ihminen soittaa, että mä soitin nyt tänne, kun sieltä ei kukaan vastannut. Ihmiset on kauhean kärsimättömiä nykyään, ja sitten sen vastuun ottaminen, että minä olen nyt tähän kertonut ja tämä on nyt sinun vastuulla, että **ihmisten oma kyky hoitaa niitä asioita on vähentynyt** tai selvittäminen itse jostain asia ihan semmoisesta arkipäivän asiasta. Muutoksia on tulossa ja chatti varmaan, mutta kuinka paljon se hidastaa avunsaantia ja kuinka kauan siinä tehtävässä ollaan kiinni, mietityttää. Videokuvalla en näe mitään lisäarvoa. (H23)

H13 pohti, millainen rooli hätäkeskuksilla on tulevaisuudessa, kun tilannekeskuksia perustetaan? Millaista on yhteistyö? Tulisi määritellä **mitä on laadukasta hätäpuhelu?**

Teemassa 8 käsiteltiin asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta (ks. taulukko 12).

**Taulukko 12.** Teema 8: Koulutus

Yläteema	Alateema	Lausuma
<b>Itsetuntemus</b>	Omien tuntemusten tarkastelu	"Tulisi tarkastella omia tuntemuksia, kuunnella puheluita ja analysoida, mitä haastavat vuorovaikutustilanteet ovat ja mitkä ihmisiä kuormittaa. Teoreettista tietämystä taustalle, mikä vuorovaikutustilanteisiin vaikuttaa ja miten voi itse vaikuttaa." (H4)
	Tunnistaa omat tunnetilat, puheluiden kuuntelu	"Henkilökohtaisella tasolla tarkastella ja tunnistaa vuorovaikutuksen haasteet ja omat tunnereaktiot. On haasteellista kouluttaa näitä asioita, jos ei ole mielenkiintoa ottaa sitä vastaan. Selkokielestä on alettu myös puhumaan. Tulee olla turvallinen ympäristö ja tarvitaan tukea ja mahdollisuuksia, että pystytään osaamista kehittämään, että et ole siellä yksin, jos haasteita tulee." (H19)
	Haastavat vuorovaikutustilanteet ja kuormitus	"Olisi hyvä olla tällaisten haastavien puheluiden haltuunottoa ja erilaisia keinoja asiakkaan kohtaamiseen. Näkisin, että moni päivystäjä hyötyisi". (H17)
	Kokonaisvaltaisuus, kuormituksen vaikutus kehoon	"Koulutuksessa olisi tärkeä korostaa itsetuntemusta, tunnistaa omat tunnetilat sieltä puhelusta, millainen olen vuorovaikuttajana, mitä ovat minun vahvuudet, missä pitää kehittyä. Puheluiden kuuntelu ja työkalujen löytäminen." (H3)
		"Ymmärrys miten se kuormitus vaikuttaa kehoon. Pitäisi altistaa itsensä ymmärtämään paremmin paineille, joita päivystäjällä on, ymmärtää sen päivystäjän huonoakin päivää, Työntekijän kokonaisvaltainen huomiointi, jaksamiseen vaikuttaminen, työvuorojen pituuksien tarkastelut". (H3/jatko)
<b>Vuorovaikutustaidot</b>	Äänenkäyttö/äänenhoidto	"Olisi ehdottoman tärkeää käydä läpi äänenhuoltoon liittyviä asioita jo alkuvaiheen opinnoissa, ääntä pitää huoltaa, että se kestää." (H18)
	Humalaisten asiakkaiden kohtaaminen Itsetuhoisen asiakkaan kohtaaminen	"Vuorovaikutukseen liittyvää koulutusta olen opiskellut joskus netissä. Nämä ovat tärkeitä asioita, mutta mihin talo ei laita painoa. Olisi hyvä olla ihan yksilötasollakin koulutusta ja huomiointuna äänenkäyttö. Meidät on opetettu käyttämään tietojärjestelmää, pitäisi huomioida inhimillinen työ." (H5)
		"Enemmän voisi olla humalaisten asiakkaiden kanssa vuorovaikutukseen liittyvää koulutusta." (H8)
	Vuorovaikutukselliset keinot	"Työnantaja painottaa paljon sitä, että vuorovaikutukselliset keinot ovat tärkeitä, mutta silti koen, että työnantaja ei panosta siihen. Olisi hyvä saada koulutusta siitä, mikä kuormittaa. Palastella sitä, että se on epänormaalia ja sitä kun sinä siedät sitä tarpeeksi, niin sä kehität itsellesi semmoista painetta ja siten tulee ongelmia jaksamisen kanssa." (H9)
	Sanallisen/sanattoman vuorovaikutuksen keinot	"Tulisi olla avoimempaa. Henkilön, joka ei hallitse sitä vuorovaikutusta, tulisi saada tietoa siitä. Koulutusta tulisi olla pari kertaa vuodessa omalle ryhmälle, Uran alussa käytiin läpi onnistumisia ja missä kehitettävää. Jos joku vaivaa ja palautetta myös kannattaa itse pyytää, mutta uskaltaako kaikki?" H22
	Työasento/ergonomia	
	Kokonaiskuva	
<b>Ryhmäkeskustelut/työnohjaus</b>	Ryhmäkeskustelut, vertaistuki	"Kun vastavalmistunut alkaa tekemään itsenäisesti työtä ja aletaan vähentää sitä silmällä pitämistä, tulee tunne, että teenköhän kaiken oikein, kun kukaan ei sano mistään mitään. Laatua tulisi valvoa. Palautteen tulisi olla tasalaatuista, ja sitä tulisi antaa kaikille. Tämä on yksilöllistä työtä, mutta kuitenkin sitten se yhteinen maali ja tekeminen ja yhteiset keskustelut." (H10)
	Mentorointi virkaiältään nuoremmalle	"Olen saanut kokeneiden päivystäjien vinkkejä, miten keskeyttää asiakas, ja laadunvalvonnan palautteista saanut vuorovaikutuksesta positiivista ja kehitettävää palautetta." (H15)
	Työssä jaksamiseen liittyvä koulutus	"Itsensä suojaamista, niitä keinoja, millä sä pystyt tätä työtä tekemään, että et päästä tunteita mukaan siinä hetkessä. Työkaluja siihen ja ymmärrystä, että se on hukkaan heitettyä energiaa lähteä asiakkaan aggressioon. Se on epäammattimaista. Päivystäjille ei hirvosti positiivista palautetta tule eikä oikein ole resursseja, rakentavaa palautetta ja positiivista palautetta pitäisi saada enemmän. Pitää pystyä toipumaan välillä. Työ on henkisesti ja fyysisesti kuormittavaa". (H16)
	Palaute, onnistumiset	
	Laadunvalvonta	
	Työpaikkapappi	"Työyhteisö on tosi tärkeä, että se kannattelee, tulisi vaan pyytää tarvittaessa apua, oksentaa pihalle miltä tuntuu. Työpaikkapappi on ollut hyvä, hän madaltaa sitä puhumisen kynnystä. sille. Pappi käy töissäkin kylässä ja juttelee ihmisten kanssa. Olisi hyvä, että olisi koko ajan henkinen huolto, että voi puhua." (H5)



Haastateltavat kertoivat saaneensa työpaikalla koulutusta muun muassa Moodle-kurssin, diaesityksen, vuorovaikutuskouluttajakoulutuksen ja sosiaalisten hätätilanteiden koulutuksen muodossa. Myös asiantuntijat tai vuoromestarit olivat pitäneet koulutuksia työpaikalla, ja jotkut haastateltavista olivat saaneet vinkkejä kokeneilta päivystäjiltä. Lisäksi haastateltavat mainitsivat itseopiskelun, työssä tekemällä oppimisen ja aiemmassa ammatissa hankitun vuorovaikutusosaamisen tai kokemuksen asiakastyöstä.

Aineistosta tunnistin seuraavia alateemoja: sen tunnistaminen jo tutkintokoulutuksen aikana, millainen asiakas herättää tunteita (paineenhallinta), ymmärrys kuormituksen vaikutuksesta kehoon ja mieleen, autenttisten tallenteiden kuuntelu ja tilanteiden analysointi, äänenkäyttöön/äänenholtoon liittyvä koulutus, teknisen koulutuksen lisäksi tarve koulutusteemalle: mitä on inhimillinen työ, työyhteisön merkitys, keskustelut, haasteellisen asiakkaan käsittelyyn liittyvä koulutus, yksilötasolle kohdennettu, tarpeisiin vastaava koulutus, koulutusta siihen, mikä kuormittaa, reaktioiden tunnistamiseen ja itsetuntemukseen, mentorointi ja työparin kanssa puhuminen, laadunvalvonta, palautteen antaminen kaikille ja yhteiset keskustelut, puheluiden läpi käyminen ja vuorovaikutukseen ja konkreettisiin esimerkkeihin keskittyminen.

Hätäkeskuspäivystäjät kokivat, että tutkintokoulutuksen jälkeen asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta työpaikalla oli ollut jonkin verran, vähän tai ei juuri ollenkaan. Työpaikalla toteutettu koulutus oli painottunut tekniseen osaamiseen.

H3 kertoi, että asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvää koulutusta oli tutkintokoulutuksessa jonkun verran. Hänen mukaansa myös töissä on käsitelty sosiaalisten hätätilanteiden käsittelyä ja asiakkaan kohtaamista niissä. H3:n mukaan aihe on keskeinen osa työtä, mutta koulutus on painottunut tekniseen osaamiseen ja viranomaisten ohjeisiin:

Vuorovaikutukseen liittyvää koulutusta oli tutkintokoulutuksessa jonkin verran, töissä on ollut sosiaalisten hätätilanteiden käsittelyä ja niissä asiakkaan kohtaamista. Töissä paikallisesti on ollut koulutusta ja tietysti Moodle-koulutuksia. Aiheesta täytyy olla itse kiinnostunut. Aihe on ihan keskeinen osa meidän työtä ja keskeinen osaamisalue, mutta oikeastaan hämmästyttää, että tekninen osaaminen ja viranomaisten ohjeisiin liittyvä koulutus ajaa sen ohitse. **Koulutuksessa olisi tärkeä korostaa itsetuntemusta, tunnistaa omat tunnetilat** sieltä puhelusta, millainen olen vuorovaikuttajana, mitä ovat minun **vahvuuteni, missä pitää kehittyä**. Puheluiden kuuntelu ja työkalujen löytäminen. (H3)

H4 totesi, että koulutusta on ollut organisaation sisällä, mutta sille täytyisi löytää järkevä jatkumo. Hänen mukaansa olisi tärkeää keskittyä omiin tuntemuksiin ja siihen, mikä kuormittaa:

Asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta on tullut organisaation sisältä, mutta sille täytyisi olla semmoinen järkevä jatkumo ja tästä pitäisi ylläpitää keskustelua. **Koulutuksessa tulisi tarkastella omia tuntemuksia, kuunnella puheluita ja analysoida, mitä haastavat vuorovaikutustilanteet ovat ja mitkä ihmisiä kuormittaa.** Teoreettista tietämystä taustalle, että mikä niihin vuorovaikutustilanteisiin vaikuttaa ja miten niihin voi itse vaikuttaa ja ja mitä tavallaan semmoisia triggeriä siellä on, että mitkä voi sitten vetää ihan pinoa koko tilanteen ja näin pois päin ja näistä muistuttelu ja niistä keskustelut, niin tota mun mielestä se olisi tosi tärkeässä asemassa. Oma elämänhallinta tulee olla kunnossa, että selviytyy työssä. (H4)

H5 korosti teknisen työn lisäksi inhimillisen työn merkitystä:

Jos meidät on opetettu käyttämään tietojärjestelmää ja me tuotetaan se tehtävä tällä tavoin, niin se on se **tekninen työ ja meidän pitäisi päästä siihen samaan tekniseen lopputulemaan mielestä, ja sitten se inhimillinen työ on sitten se mitä siinä välissä.** (H5)

H17 korosti palautteen antamisen merkitystä ja erityisesti myönteiseen, kannustavaan palautteeseen kannustamista:

Olisi hyvä olla just tällaisten **haastavien puheluiden haltuunottoa ja erilaisia keinoja siihen asiakkaan kohtaamiseen.** Näkisin, että moni päivystäjä hyötyisi. En tiedä, tuleeko mitään uutta osaamista, mutta näkisin että ammattitaidon kehittäminen on varmaan se suurin. Kun työhön liittyvät ohjeet muuttuvat, niin täytyy olla vahva osaaminen siellä taustalla, että sä heti tiedät, mistä on kyse. Pitää tietää avainsanat ja mitä kysyt ja miksi. **Palautteen antamiseen on ehkä yritetty vähän panostaa ja kehittää, että se tuntuu tulevan vähän semmoisessa sykleissä,** että sitten kun siitä vähän niinku muistutellaan, niin sitten sitä palautetta saa. Ja sitten muuten niin se ehkä menee silleen, että jos ei mistään kuulu mitään, niin tiedät että on mennyt hyvin, eli kun menee pieleen, niin sitten siitä kyllä kuulee. Olen pyrkinyt aloittamaan vähän semmoista uutta kulttuuria, että varsinkin kun on uusia päivystäjiä, niin pyrin kannustamaan, että hyvin hoidettu puhelu tai selkeätä viestintää tai, koska muistan omalta uran alulta, että sillä oli iso merkitys, jotta työssä jaksaa, niin **varmasti stressinhallintaan palautumiseen täytyisi vieläkin ehkä enemmän kiinnittää huomiota ja järjestää siihen erilaista koulutusta.** (H17)

H22:n mukaan asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta tulisi olla 2 kertaa vuodessa:

Koulutusta asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutukseen on ollut kyllä liian vähän, enemmänkin olisi saanut olla. Moodle-kurssi on tullut käytyä läpi, ja tietysti jos on valveutunut ylipäivystäjä tai esimies, niin auttaa siinä. **Ja tulisi olla avoimempaa, että henkilö, joka ei hallitse sitä vuorovaikutusta, niin kerrottaisiin siitä. Ja koulutusta tulisi olla pari kertaa vuodessa aina omalle ryhmälle, ja nimenomaan koko ryhmälle.** Aina ei itse huomaa niitä asioita, niin pitäisi olla avoin ilmapiiri, että toiselle voi sanoa, huomasiitko itse miten teit, ja toisinaan sitten **kiitetäänkin, että kiitos että sanoit.** Palautteen vastaanottamista, josta

oppisi. Päivystäjät saavat jossain määrin palautetta työstään, osa asiantuntijoista antaa palautetta, mutta laadunvalvonta kärsi, kun puheluita ei pääse kuuntelemaan. **Uran alussa käytiin paljonkin läpi onnistumisia ja missä kehitettävää. Jos joku vaivaa ja muuttenkin palautetta myös kannattaa itse pyytää, mutta uskaltaako kaikki?** (H22)

H21:n mukaan koulutuksessa olisi hyvä lähteä perusasioista, kuten sanallisen ja sanattoman vuorovaikutuksen eri keinojen hallinnasta ja tietoisuudesta omasta työasennosta:

Hätäkeskuspäivystäjäkursilla oli tällainen case-tyyppinen harjoittelu silloin. Koulutuksia on ollut vähäisesti tarjolla työnantajan suunnalta. Tai jos sitä on ollut, niin sitä on toteutettu siten, että koulutusta käydään diaesityksenä tai pyörii joku infotaulu, ja se ei oikein toimi. Tai meitä on kouluttanut henkilö, joka tavallaan ymmärtää hätäpuhelun käsittelyn, mutta ei kuitenkaan ymmärrä tai osaa vastata kysymyksiin, mitä päivystäjät esittävät, tulee sellainen kohtaanto-ongelma. Itselle parhaimmat olivat Pelastusopistolla toteutetut vuorovaikutuskouluttaja-koulutukset, mutta niihin ei kaikki päässeet. Aikojen kuluessa on ollut montaakin erilaista koulutusta, jota tarvitsisi olla enemmän, sillä pitkän uran tehneillä voi olla pitkä aika koulutuksesta ja pitäisi lähteä ihan perusjutuista. **Sanallisen ja sanattoman vuorovaikutuksen eri keinot tulisi hallita ja ymmärtää, miten niitä käyttää ja milloin. Pitäisi olla myös tietoinen omasta työasennosta.** Päivystäjät eivät saa riittävästi palautetta työstään. Jos saavat, niin se palaute on useimmiten kehittävä, että kovin syvässä on se kulttuuri, että jos ei tule palautetta, kaikki on hyvin. Me ymmärrämme palautteet hirveän eri tavalla. eli sen palautteen vastaanottokyvyssä on eroja. Tulisi koko kulttuuri uudistaa. (H21)

H10 toi esille palautteen merkityksen erityisesti vastavalmistuneen hätäkeskuspäivystäjän näkökulmasta:

”Kun **vastavalmistunut alkaa tekemään itsenäisesti** työtä ja aletaan vähentää sitä silmillä pitämistä, **tulee tunne, että teenköhän kaiken oikein**, kun kukaan ei sano mistään mitään. Laatua tulisi valvoa. Palautteen tulisi olla tasalaatuista, ja sitä tulisi antaa kaikille. Tämä on yksilöllistä työtä, mutta kuitenkin sitten se yhteinen maali ja tekeminen ja yhteiset keskustelut.” (H10)

Adams, Shakespeare-Finch ja Armstrong (2015, 441) ovat tutkineet hätäkeskuspäivystäjän työhön liittyvää stressiä Australiassa. Tutkimuksessa ilmeni, että vaikka stressiä voi esiintyä milloin tahansa, ovat ensimmäiset 1–2 vuotta tärkein työhön ja työtehtävien monimutkaisuuteen liittyvä sopeutumisen jakso. Hätäkeskuspäivystäjän työn monimutkaisuuden vuoksi oppimisjakso on vaativa, ja siihen liittyy kuormituksen tunteita ja sen pohtimista, onko hoitanut tehtävät oikein. H10 nostaa esille edellä olevassa tutkimuksessa esitetyn huomion palautteen merkityksestä erityisesti korostuen uran alussa olevalle päivystäjälle.

Työn vaatimuksista selviämiseen liittyvät seuraavat yläteemat: stressin- ja elämänhallinta, kehittyminen ja palaute, työvuorosuunnittelu sekä uudistuksiin liittyvä koulutus ja uusien asioiden varmistaminen. Alateemoiksi nousivat huolen pitäminen fyysisestä ja henkisestä kunnosta, tarve saada palautetta, huomion kiinnittäminen työvuorosuunnitteluun (työkuorman säätely), mahdollisuus osallistua säännöllisesti työnohjaukseen, muutosten hallinnan toteuttaminen kokonaisuutena ja työhön sekä osaamiseen liittyvän vaikuttavuuden esille tuominen, koulutuksen jälkeinen osaamisen testaaminen tai sen todentaminen, onko uudet ohjeet ymmärretty, työn hallinnan tunteen saavuttaminen, päivystäjän armollisuus itseään kohtaan, riittävät tauot sekä tarvittava koulutus. (ks. taulukko 13).

**Taulukko 13.** Teema 9: Valmiuksien ylläpito, psyykkinen toimintakyky

Yläteema	Alateema	Lausuma
<b>Stressin- ja elämänhallinta</b>	Itsestään huolen pitäminen Armollisuus Säännöllinen työnohjaus	"Tulee pitää itsestään huolta, fyysisestä ja henkisestä. (H12)
		"Tulisi saada säännöllistä työnohjausta, kuten sosiaali- ja terveysalalla" (H20)
<b>Kehittymisen/palaute</b>	Positiivinen ja kannustava palaute, kuuntelu Työn kehittäminen Työkuorman säätely	"Päivystäjän vastuulle kuuluisi sanoa, että jos mä en osaa jotain, niin että mä tarvitsen nyt tähän koulutusta ja ohjausta. Kun osaa työnsä, niin silloin sun on kiva tulla töihin. Meillä on sovittu sellainen, että vuoron päätteeksi meillä kiitetään, että hyvin hoidettu taas tämä työvuoro." (H24)
		Tulisi olla paikka, jossa kiittää ja kehua ja kannustaa ja tutkia tunteja ja kehittää työtään." (H20)
<b>Vuorotyö</b>	Työvuorosuunnittelun kehittäminen	"Tulee työvuorosuunnitteluun kiinnittää huomiota. On tilanteita, että ihmisellä on sukujuhlat tai lapsen merkittävä tapahtuma, niin ei pääse sinne, koska ei saa työvuoroa vapaaksi. Se ei ainakaan tue hyvinvointia työssä. Parempaan suuntaan ollaan menossa, sairauslomat ovat vähentyneet" (H20)
		"Työaikaan tulee kiinnittää huomiota ja kuunnella päivystäjiä. Osa tykkää yövuoroista ja osa päivävuoroista, voisiko siinä joustaa? Päivystäjät tarvitsevat koulutusta, ja on hyvä kysyä, miten sinä voit." (H22)
<b>Uudistukset/koulutus</b>	Muutoksen hallinta, työn kehittämisen tahdissa pysyminen Työn hallinnan tunne	Tulisi olla paikka, jossa kiittää ja kehua ja kannustaa ja tutkia tunteja ja kehittää työtään." (H20)
		"Koska on paljon muuttujia, niin jos saisin päättää, niin haluaisin palauttaa vanhan tietotaitotestin, että on joku mittari, missä seurataan, miten asiat on omaksuttu". (H21)
		"Hallinnan tunne. Se ajatus, että hän hallitsee sitä työtänsä, että minä osaan tämän ja minulla on niinku nää ohjeet ja toimintatavat niin tuttuja. Eli mun on niinku turvallista toimia." (H11)

Haastateltava H12 korosti itsestä huolen pitämistä valmiuksien ylläpitämiseksi:

Vaativassa työssä, tulee pitää itsestään huolta, fyysisesti ja henkisesti. **Stressiä hallitsen päivittäin töissä tauottamalla ja käyn vähän kävelemässä. Välillä kuntosalilla, että pysyy virkeänä ja valppaana, ja huolehtii, että syö ja juo tasaisesti. Pitää kuunnella omaa puheetta, jos alkaa pinna palamaan ja ääni nousemaan, pitää rauhoittaa itseään, vaikka pienellä hengitysharjoituksella.** (H12)

H15 painotti taukojen merkitystä ja myönteisyyttä työssä: **Päivystäjät tarvitsevat** positiivista ja kannustavaa **palautetta** ja kuuntelua ja että huolehditaan tauot. (H1)

H20 ja H24 nostivat esille työvuorosuunnittelun tärkeyden:

**Työvuorosuunnitteluun kiinnittää huomiota.** On tilanteita, että ihmisellä on sukujuhlat tai lapsen merkittävä tapahtuma, niin ei pääse sinne, koska ei saa työvuoroa vapaaksi. Parempaan suuntaan ollaan menossa. (H20)

Työaika on tärkeä, että milloin oot siellä töissä. On tärkeää, että osaat asiat eli sua on koulutettu riittävästi. **Päivystäjän vastuulle kuuluisi sanoa, että jos en osaa niin tarvitsen tähän koulutusta ja ohjausta.** Kun osaa työnsä, on kiva tulla töihin. Meillä on sovittu sellainen, että vuoron päätteeksi meillä kiitetään, että hyvin hoidettu taas tämä työvuoro. (H24)

H21 mainitsi monta valmiuden ylläpitoon liittyvää aihetta, kuten työkuorman säätelyn, uudistusten tahdin ja muutokset. Keskeisenä asiana hän pohti osaamisen hallintaa ja uusien ohjeiden omaksumisen merkitystä.

Tulisi saada **säännöllistä työnohjausta.** Sen tulisi olla pakollista ja sille annettu työaika. Tulisi olla paikka, jossa kiittää, kehua ja kannustaa, tutkia tunteja ja kehittää työtään. **Työkuorman säätely** on sellainen asia, että jos sulla on huonosti nukuttu yö takana, niin et voi mennä hitaammalle kassan linjalle ja sanoa, että otan vain tietyt asiakkaat, eli ei voi säädellä työtahtia. Ollaan aika nuori organisaatio, mutta kun miettii **uudistusten määrää ja tahtia** työ kehittyä, mikä tietysti on positiivista, mutta aika kuluttavaa. Muutoksen perässä pysyminen on haastavaa. Pitäisi saada aina, kun joku asia muuttuu, semmoinen viraston kokoava näkökulma, eli kun tulee uudistus, niin mentäisiin kokonaisuutena, miten tää vaikuttaa koko juttuun, eikä niin että muista tämän seuraavan kerran, kun tulee tämmöinen puhelu. Koulutuksen kun käy, laitetaan ylös, että on osallistunut. Syvä ymmärryksen ja asiasisällön sisäistäminen ei välttämättä aina kohtaa sen tilastomerkinnän kanssa, ei aina keskustella siitä, että olenko ymmärtänyt sen ohjeen. Koska on paljon muuttujia, jos saisin päättää, niin haluaisin palauttaa vanhan tietotaitotestin, että on **joku mittari, missä seurataan, miten asiat on omaksuttu.** (H21)

Mennään viranomaisen antamat ohjeet edellä, niin niissä se pitäisi olla jo huomioitu, että kun toimit niiden ohjeiden mukaan, potilasturvallisuus tulee sivussa. Esimerkiksi jos on vammapotilaan liikuttelu, niin voit huomata siinä alkuvaiheessa jo, että siellä varmaan yritetään liikutella potilasta ja sitten mahdollisimman aikaisessa vaiheessa antaa ohjeet, että ei saa liikutella, että ihminen saa niinku ne tarvitsemansa ohjeet tai mitkä tilanteeseen kuuluu. (H1)

Edellä mainittu H1 huomio potilasturvallisuudesta kytkeytyy ensihoidon tehtäviin ja potilaalle annettaviin ohjeisiin, joiden antamisessa hätäkeskuspäivystäjällä on tärkeä rooli. Alaluvussa 3.6. käsiteltiin potilasturvallisuutta. Venesojan (2023, 60) haitallisia virheitä ja haittatapahtumia voidaan vähentää kehittämällä potilasturvallisuutta. H1 nostaa edellä esille potilasturvallisuuden merkityksen myös hätäkeskuspäivystäjän työssä huomioiden ohjeiden osaamisen ja hallinnan.

Hallinnan tunne. Se ajatus, että hän **hallitsee sitä työtänsä, että minä osaan** tämän ja miinulla on nää ohjeet ja toimintatavat niin tuttuja. Eli mun on niinku turvallista toimia. (H11)

## 6 POHDINTA

Suomalaisen hätäkeskustoiminnan kehittyminen voidaan katsoa alkaneeksi vuonna 1993, kun hälytystoiminnan uudistamiseksi annettiin laki hätäkeskuksia koskevasta kokeilusta. Moniviranomaishäätäkeskuksen toimintamallin tarkoituksenmukaisuutta kokeiltiin vuosina 1996–2000 ja tämän jälkeen vuonna 2001 perustettiin Hätäkeskuslaitos. Rakenneuudistusten yhteydessä hätäkeskustoiminnassa tapahtui paljon muutoksia. Hätäkeskuksia yhdistettiin ja alueellistettiin, ja tekniikkaa ja viranomaisyhteistyötä kehitettiin. Tietokoneavusteisuuden rooli työssä kasvoi ja työlle asetettiin uusia osaamisvaatimuksia. Moniviranomaiskeskukseen palkattiin kunnallisen aluehälytyskeskuksen ja poliisin hälytyskeskusten henkilöstöä ja samaan aikaan hätäkeskuspäivystäjän tutkintokoulutusta ja täydennyskoulutusta kehitettiin. (Hätäkeskuslaitos 2023b).

Ammatillinen toimijuus voidaan työelämässä nähdä tavoitteena, jossa kohtaavat niin työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet kuin työelämän muutosvaatimuksista nousevat uudistustarpeet (Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä, & Paloniemi (2014, 211). Hätäkeskustoiminnan rakenneuudistusten eri kehitysvaiheissa hätäkeskuspäivystäjien ammatillinen toimijuus on ollut keskeisessä asemassa. Työntekijöiden ammatillisen toimijuuden resursseina on ollut heidän osaamisensa, työhistoria, työkokemus ja sen kautta muodostunut asiantuntijuus. Muutoksessa on ollut mahdollisuus vaikuttaa ja samalla kehittää omaa osaamista. Hätäkeskustoimintaa on kehitetty viranomaisten kanssa yhteistyössä. Rakenneuudistus on myös vaatinut työntekijöiltä paljon. Vaikutus on ollut esillä mediassa uutisointeina työvoimapulasta ja päivystäjien uupumisesta. Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2023 tilinpäätöksen mukaan hätäkeskuspäivystäjiä on saatu rekrytoitua onnistuneemmin ja sairauspoissaolot ovat vähentyneet. (Hätäkeskuslaitos 2023d.)

### 6.1 Tutkimusaiheen ja -tulosten pohdinta

Tämän tutkielman tarkoituksena oli kuvata hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimuksia selvittämällä millaista osaamista ja valmiuksia hätäkeskuspäivystäjien mielestä hätäpuhelun käsittelyssä vaaditaan. Tutkimustehtävän määrittely perustuu Hätäkeskuslaitoksen strategiaan, jossa tuodaan esille hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutusosaamisen merkitys. Lisäksi määrittely perustuu Sisäministeriön koulutus uudistushankkeeseen ja hankkeen raportissa esitettyihin skenaarioihin työympäristön ja asiakkaiden muuttumattomuudesta tai muuttumisesta tulevaisuudessa.

Tämän tutkielman perusteella näyttää siltä, että Suomessa toimivien hätäkeskusten työntekijöillä on jatkossakin mahdollisuus vaikuttaa ja kehittää työtänsä. Samalla se näyttäisi olevan myös vaatimus. Vaatimuksia sille asettavat toimintaympäristön muutokset, joihin kuuluvat tekniikan, uusien palvelumuotojen, työhön liittyvien ohjeiden kehittäminen sekä erilaiset asiakkaiden työlle asettamat vaatimukset. Koulutus uudistushankkeen työryhmän (Sisäministeriö 2022b, 71) mukaan se, mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan, riippuu siitä minkälaisia palveluita Hätäkeskuslaitos tuottaa. Työryhmän esittämän skenaarion mukaan hätäkeskuspäivystäjä voi olla tulevaisuudessa henkilö, jonka on kyettävä kriittisesti arvioimaan avuntarvetta sekä tekemään päätös yhä monimutkaistuvassa toimintaympäristössä. Tämä herättääkin pohdinnan muuttuuko hätäkeskuspäivystäjien koulutus tulevaisuudessa? Hätäkeskuksen strategian (2022) mukaan teknologia kehittyy, mutta hätäkeskuspalveluiden tuottaminen on jatkossakin pääosin ihmisten palvelua ihmisille. Hätäkeskuspäivystäjän harkintavaltaa tarvitaan erilaisten tilanteiden arvioinnissa. Tässä tutkielmassa ilmeni, että hätäkeskuspäivystäjät uskovat puheluiden määrän tulevan nousemaan ja sen myötä myös kasvavat vuorovaikutustilanteet, sekä niiden vaativuus.

Kuten johdannossa tuli ilmi, tutkimusaiheen käsittely perustui hätäkeskuksen strategiaan, jonka mukaan hätäkeskustoiminnassa on tunnistettu toimintaympäristön muutoksiin liittyviä ilmiöitä (Sisäministeriö 2022a, 15–17). Näitä ovat mm. väestön ikääntyminen, teknologian kehittymisen jatkuminen, ilmaston muutos, monikulttuurisuus ja väkivaltatilanteiden kasvu. Edellä esitettyyn strategiaan viitaten, hätäkeskuspäivystäjät kertoivat, että monikulttuurisuus ja siihen liittyvä kielitaidon tarve työssä on kasvanut. Lisäksi kasvavia tehtävämääriä on tunnistettu sosiaalisten hätätilanteiden ja mielenterveysongelmiin liittyvissä tehtävissä. Työssä näkyy yhteiskunnan muutos, palveluiden saatavuuden haasteet ja ikäihmisten erilaiset avunpyynnöt. Hätäkeskuspäivystäjien kokemusten mukaan päihtyneen tilanteen arviointi on vaikeaa, ja yhtä lailla ikäihmisten, kun he eivät osaa kertoa tilanteestaan esimerkiksi kommunikointiongelmien vuoksi. Hätäkeskuspäivystäjän työssä kohdataan myös erilaisia väkivaltatilanteita ja niin sanottuja liikkuvia tilanteita, joissa soitetaan autosta ja tehdään ilmoituksia ajaessa esimerkiksi tieliikenneonnettomuuden tilannepaikan ohi. Hätäkeskuspäivystäjien mielestä väkivalta on lisääntynyt. Lisäksi erilaiset mielenterveysongelmat työllistävät ja nuorten turvattomuus aiheuttaa yhteydenottoja hätäkeskuksiin. Hätäkeskuksen asiakkaita ovat enenevässä määrin maahanmuuttajat. Näiden monikulttuuristen tehtävien luonteeseen kuuluu, että niiden käsittelyyn menee paljon aikaa ja ne vaativat paljon vuorovaikutuksellista työtä.

Tutkielmani tulosten mukaan hätäkeskuspäivystäjät kokivat, että työn ydinosaamista on itsetuntemus, joka tarkoittaa omien reaktioiden tunnistamista ja havainnointia. Vastauksissa toistui tunteiden ja stressinhallinnan merkitys osana työtä ja osaamista. Mielenkiintoinen ilmiö oli, että itsetuntemusta pidettiin myös konkreettisenä keinona vahvistaa vuorovaikutusosaamista.

Tulokset viittaavat hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvittaviin kognitiivisiin kykyihin. Ruohotien (2005, 4) mukaan kompetenssiin (osaaminen, pätevyys) liittyvät yksilön ominaisuuksien osatekijät eli kognitiiviset kyvyt (kyvyt, tiedot ja taidot), sekä affektiiviset valmiudet (motivaatio, persoonallisuuden piirteet ja minäkäsitys). Kognitiivisia kykyjä ovat ongelman ratkaisu, mielikuvitus, havaitseminen ja päätöksenteko. Ammatillinen kompetenssi viittaa kykyyn suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Se on myös riippuvainen työntekijän valmiuksista ja työhön kohdistuvista roolivaatimuksista. Ruohotien (2005, 4) mukaan työssä tarvitaan affektiivisia, tunteiden käsittelyyn liittyviä valmiuksia, kuten hyvinvointi, itseluottamus sekä stressin ja epävarmuuden, epäilyksen, turhautumisen ja avuttomuuden kanssa pärjäämistä. Tulokset viittaavat itsetunnon ja itseluottamuksen merkitykseen, joiden keskeisiä osatekijöitä ovat kyvyt, tiedot, taidot, motivaatio, persoonallisuus ja minäkäsitys. Ruohotien (2005) mukaan itsetunto, itseluottamus ja tehokkuususkomukset vaikuttavat siihen, miten työntekijä sitoutuu työhönsä. Alhaiset tehokkuususkomukset voivat johtaa tehtävästä luopumiseen, kun taas korkean itseluottamuksen omaavan työntekijän sitoutuminen tehtävään on todennäköistä.

Hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvittavaa tekniikkaa on kehitetty ja kehitetään jatkuvasti. Tutkimassa tuli esille, että uudet palvelumuodot kuten tekstiviestipalvelu, Real Time text chatti, herättivät päivystäjissä pohdintaa. Kognitiivinen ergonomia ja siihen liittyvät haasteet ilmenivät osaksi hätäkeskuspäivystäjän työtä. Tulosten perusteella kognitiiviseen ergonomiaan olisi tärkeää hakea ratkaisuja selvittäen ovatko työolot ja työn tekemisen käytännöt sopusoinnussa inhimillisen tiedonkäsittelyn kykyjen ja rajoitusten kanssa? Voidaanko työtä tehdä sujuvasti eikä kuormitustaso kasva haitalliseksi? (Työterveyslaitos 2020a, 59).

Hätäkeskuspäivystäjät toivat esille osaamiseen ja valmiuden ylläpitoon tarvittavia koulutustarpeita. Hätäkeskuspäivystäjät kokivat, että tutkintokoulutuksen jälkeen asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta työpaikalla oli ollut jonkin verran, vähän tai ei juuri ollenkaan. Työpaikalla toteu-



tettu koulutus on hätäkeskuspäivystäjien mukaan painottunut tekniseen osaamiseen. Koulutus-  
tarpeina esitettiin mm. ymmärryksen lisäämistä siitä, miten kuormitus vaikuttaa kehoon sekä  
haasteellisten asiakastilanteiden käsittely. Esille nousi myös tarve säännöllisen työnohjauksen jär-  
jestämiselle sekä huomion kiinnittäminen työvuorosuunnitteluun ja työkuorman säätelyyn. Aineis-  
tosta kävi myös ilmi, että organisaatio on nuori, mutta paljon kokenut, huomioiden uudistusten  
määrä ja tahti. Kehittämistä pidetään hyvänä, mutta myös kuluttavana asiana. Muutoksessa mu-  
kana pysyminen on ollut haastavaa, ja kaivataan kokoavaa näkökulmaa ja sen varmistamista, että  
uudet ohjeet osataan.

Jotta selviytyisimme arkisista ongelmanratkaisutilanteistamme ja työstämme tarvitsemme työssä  
oppimista (Lemmetty 2020, 328). Hollnagelin (2014) mukaan inhimilliseen toimintaan ja turvalli-  
seen työskentelyyn liittyy se, kuinka ihmiset pystyvät mukauttamaan tekemänsä työn työolosuh-  
teisiin, kuinka he oppivat tunnistamaan ja ratkaisemaan työn toiminnallisia häiriöitä ja kuinka he  
oppivat tunnistamaan todelliset vaatimukset suorituskykynsä mukauttamiseen. Lehesvuo ja Jalo-  
nen (2022, 106) toteavat Hollnagelia mukaillen, että turvallisuus saavutetaan kehittämällä organi-  
saation turvallisuuskulttuuria ja keskittymällä onnistumisiin sekä varmistamalla, että asiat mene-  
vät oikein. Tämä korostaa koulutuksen merkitystä työssä saavutettavan hallinnan tunteen näkö-  
kulmasta. Tätä hätäkeskuspäivystäjä kuvasi seuraavasti: *”Hallinnan tunne. Se ajatus, että hän hallit-  
see sitä työtänsä, että minä osaan tämän ja minulla on niinku nää ohjeet ja toimintatavat niin tuttuja.  
Eli mun on niinku turvallista toimia.”* Pelastusopiston tutkintokoulutuksen simulaatio-oppimistilan-  
teessa käytetään strukturoitua oppimiskeskustelun mallia, jossa ensimmäisenä etsitään vastaus  
kysymykseen: Mikä johti onnistumiseen? (Kalahti, 2016, 162.) Tätä mallia voi suositella käyttöön-  
otettavaksi osana hätäkeskuspäivystäjien työtä- ja työpaikkakoulutuksia.

Työn sisältöön liittyvillä kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn luonteeseen ja työtehtäviin liittyviä  
tekijöitä, kuten edellä mainittuja toistuvia vaikeita vuorovaikutustilanteita asiakastyössä (Työsuo-  
jeluhallinto 2017, 2). Kuten hätäkeskuspäivystäjät toivat esille, hätäkeskuspäivystäjän työ sisältää  
vaikeita vuorovaikutustilanteita erilaisten asiakkaiden ja vaihtelevien tilanteiden kanssa. Työter-  
veyslaitoksen (2020a, 7) mukaan digitalisoituvassa ja automatisoituvassa työssä korostuu kyky kä-  
sitellä tietoa ja oppia jatkuvasti uutta. Tämä nousi esille myös tutkielmani tuloksissa. Ihmisen kog-  
nitiiviset kyvyt eli tiedonkäsittelyn kyvyt, kuten tarkkaavaisuus ja työmuisti, ovat kuitenkin rajallisia.  
Havaintokyvyn kaventuminen vaikuttaa suorituskykyyn ja päätöksentekoon. Sen voi laukaista  
stressi ja organisaation odotukset. Tunnelinäkö voidaan ymmärtää myös sosiaalisesti ilmiöksi, joka

esiintyy, kun on oltava samanaikaisesti vuorovaikutuksessa ihmisten ja tietokonepohjaisten järjestelmien kanssa (Arias-Hernandez & Fisher 2013, 195–196.) Näistä syistä on tärkeää hallita työn kognitiivisia kuormitustekijöitä, keskeytyksiä ja tietotulvaa (Työterveyslaitos 2020a.)

Asiakkaan kohtaaminen on tapahtuma, jota ohjaavat sosiaalipsykologisesti ilmaistuna skeemat. Skeemojen alalaji ovat skriptit, jotka ohjaavat tulkintojamme: miten minun odotetaan toimivan, ja miten voin odottaa muiden toimivan. (Helkama ym. 2020, 145-146.) Helkaman ynnä muiden (2020, 151) mukaan skeemojen toiminta sosiaalisen tiedon käsittelyssä sisältää tietyt vaiheet. Nämä vaiheet yhdistin hätäpuhelun käsittelyyn. Ensimmäinen vaihe on tilanteesta saatu vihje, joka tarkoittaa hätäpuhelun alussa saatavia tietoja. Toinen vaihe sisältää tilanteeseen liittyvän aiemman kokemuksen, jonka perusteella hätäkeskuspäivystäjän virittäytyminen informaation keräämiseen aktivoituu. Kolmannessa vaiheessa henkilökohtaiset konstruktio eli esimerkiksi ennako-oletukset, aikaisempi tieto ja emotionaaliset tekijät vaikuttavat saadun informaation tulkintaan. Mielialalla on suuri merkitys toiminnassa, koska myönteinen suhtautuminen edesauttaa tarkkaavaisuutta ja havaintojen tekemistä. (Helkama ym. 2020, 152.) Edellä esitetyn perusteella näkisin, että hätäkeskuspäivystäjän myönteisyys ja vireys työssä edesauttavat oikeiden havaintojen tekemistä ja kysymysten esittämistä asiakkaan tilanteen tunnistamiseksi oikein.

Pohdintaa kirjoittaessani, muistin hätäkeskuspäivystäjänä osallistuneeni vuonna 2005 Työterveyslaitoksen tutkimukseen, jossa käsiteltiin hätäkeskuspäivystäjien tilannetietoisuutta (Leino & Lusa 2005, 4.) Tutkimuksessa tarkasteltiin tilannetietoisuuden muodostumista mentaalisten mallien ja skeemojen avulla sekä niiden vaikutusta päätöksentekoon. Tutkimus pohjautui Endsleyn (2000) tilannetietoisuutta kuvaamaan malliin. Esitetyn mallin mukaan tilannetietoisuuden muodostumiseen vaikuttavat mm. se mitä ihmisen mielessä tapahtuu, miten ymmärrys tilanteesta rakentuu, millainen vireystila ihmisellä on ja miten työvälineiden käytettävyys tukee toimintaa.

Tutkielmani keskeiset löydökset osoittavat, että hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvitaan affektiivisiä, tunteiden käsittelyyn liittyviä valmiuksia, kuten hyvinvointi, itseluottamus, itsetunto sekä stressin epävarmuuden, turhautumisen ja avuttomuuden kanssa pärjäämistä. Työympäristössä tasapainoillaan teknisten ja inhimillisten mittarien välillä. Kokonaisuudessaan tulokset painottavat tarvetta kiinnittää huomiota hätäkeskuspäivystäjän työn inhimillisiin tekijöihin. Hätäkeskuspäivystäjät ovat sitoutuneita työhönsä ja työssä heitä auttavat jaksamaan työkaverit, vertaistuki ja musta huumori. Kokonaisuuden voi kiteyttää lauseeseen: **Ihminen on hätäkeskuksen tärkein työkalu.**

## 6.2 Työprosessin arviointi ja luotettavuus

Olen työskennellyt hätäkeskuspäivystäjänä ja työtaustani vuoksi minulla oli kova palo tutkia hätäkeskuspäivystäjän työssä tarvittavaa osaamista. Erityinen kiinnostuksen kohteeni on hätäkeskuspäivystäjän ja asiakkaan välinen institutionaalinen vuorovaikutus. Kun olin esitellyt tutkimussuunnitelmani ohjaajalle, hän neuvoi pohtimaan tarkoin tutkimuskysymyksiä. Lopulta etenin tutkimuslupaprosessiin. Sain myönteisen päätöksen tutkimusluvasta Hätäkeskuslaitokselta 14.2.2023. Seuraava vaihe työssä oli taustateoriavaihe, jota työstin yhdessä opiskelijakollegoideni kanssa pro gradun erityiskysymyksiin keskittyvällä kurssilla kevään 2023 aikana. Teoriavaiheen jälkeen siirryin aineistovaiheeseen. Aluksi suunnittelin ja valmistelin aineistonkeruuta. Sitten 8.9.2023 lähetin yhteistyössä Hätäkeskuslaitoksen koulutussuunnittelijan kanssa hätäkeskuksiin pyynnön osallistua tutkimukseen. Aineistonkeruu toteutettiin loka-marraskuussa 2023, ja aineiston analysointityö käynnistyi tammikuussa 2024.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa keskeinen arviointikriteeri on aiheen merkittävyys (Tracy 2010, 837). Tässä tutkielmassa tarkastelin hätäkeskuspäivystäjän työn osaamisvaatimuksia, asiakkaan kohtaamista ja hätätilanteen arvioimista. Lisäksi tutkimustehtävän määrittely perustui sisäministeriön koulutusuudistushankkeeseen ja hankkeen raportissa esitettyihin skenaarioihin työympäristön ja asiakkuuksien muuttumattomuudesta tai muuttumisesta tulevaisuudessa. Aiheesta löytyi aiempia kansainvälisiä tutkimuksia, mutta suomalaisen moniviranomais-hätäkeskuksen toimintamallin ja siihen liittyvien osaamisvaatimusten ja työssä tarvittavien valmiuksien tarkemmassa tarkastelussa oli tutkimusaukko.

Valitsin aineistonkeruun menetelmäksi teemahaastattelun. Haastattelin lopulta 25:tä hätäkeskuspäivystystyön ammattilaista. Haastattelujen toteuttaminen, aineiston analysoiminen, litterointi ja raportin työstäminen osoittautui laajaksi ja monivaiheiseksi työksi. Aineistonkeruuseen ja haastatteluihin meni paljon aikaa. Saatu aineisto oli kattava ja siihen perehtyminen oli antoisaa - se vei mukaansa. Ajanhallinta aiheutti minulle haasteita jonkun verran syystä, että koko prosessin ajan tein opiskeluiden ohella töitä. Päätin selvittää haasteista, ja koen olevani etuoikeutettu, kun sain haastatella suurta joukkoa ammattilaisia ja kuulla heidän arvokkaita kokemuksiansa työstä ja sen kehittämisestä.

Laadullisen tutkimuksen keskeinen kriteeri on myös eettisyyden huomioiminen ja pohdinta osana prosessia (Tracy 2010, 840). Tutkimukseen osallistui 25 hätäkeskuspäivystäjää, jotka saivat tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta lähettämässäni pyyntö osallistua tutkimukseen -dokumentissa. Kaikilta pyydettiin suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Huolehdin tutkimukseen osallistuneiden anonymiteetistä siten, että aineistossa käytin heille annettua HX-tunnusta. Haastateltavien tunnukset ja heidän työkokemuksensa esitetään taulukossa. Hätäkeskukset, joissa he työskentelevät, on mainittu yleisesti, mutta ei yksilöidysti.

Tutkimuksen uskottavuus tarkoittaa sitä, että tutkimustulokset ovat luotettavia ja vakuuttavia (Tracy 2010, 840). Tutkielman tulosten uskottavuutta ja luotettavuutta havainnollistin esittämällä taulukoita, jotka selkeyttävät tuloksia lukijalle. Tuloksien uskottavuutta lisäävät taulukoissa ja tekstin osana olevat haastateltavien lausumat ja aineistoesimerkit.

Olen pohtinut asemaani tutkijana objektiivisuuden näkökulmasta. Pohdinta on liittynyt siihen, että tutkittava toimintaympäristö on minulle tuttu. Olen pyrkinyt aktiivisesti tiedostamaan roolini, omat asenteeni ja uskomukseni työstäessäni tätä tutkielmaa, jotteivat ne vaikuttaisi tutkimukseen liikaa. Ymmärrän ja olen hyväksynyt myös sen, että täydellinen objektiivisuus ei ole mahdollista, sillä omaa ajattelua ei voi täysin sulkea pois työstä.

### **6.3 Jatkotutkimusehdotukset**

Hätäkeskuslaitoksen (2023e) mukaan hätäkeskuspäivystäjän laadukkaan työn edellytys on hyvä fyysinen ja psyykinen toimintakyky. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä elimistön fysiologisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi lihasvoima- ja kestävyys, kestävyyskunto, kehon asennon ja liikkeiden hallinta sekä näitä koordinoivan keskushermoston toiminta. Myös näkö ja kuulo luetaan usein kuuluvaksi fyysisen toimintakyvyn alueelle. (Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos.) Psyykkisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen voimavaroja, joiden avulla hän kykenee selviytymään arjen haasteista ja kriiseistä. Psyykinen toimintakyky liittyy myös elämänhallintaan, mielenterveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin ja se kattaa tuntemiseen ja ajatteluun liittyviä toimintoja. Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat myös persoonallisuus, kyky tehdä harkittuja päätöksiä ja selviytyminen sosiaalisen ympäristön haasteista. (Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos.)

Jatkotutkimusehdotuksena olisi mielenkiintoista selvittää miten hätäkeskuspäivystäjän työssä vaadittavat affektiiviset valmiudet on huomioitu ja voitaisiin huomioida koulutuksen hakuvaiheessa, soveltuvuusarvioinnissa. Työkäyttäytymisen ja ammatillisen kehittymisen kannalta keskeisiä ovat myös persoonallisuuden piirteet. Persoonallisuuden piirteitä ja työn vaatimuksia on tutkittu 1900-luvun alkupuolelta lähtien. Persoonallisuuden ja suorituksen välisen yhteyden tutkimiseen on käytetty viiden persoonallisuustekijän mallia (Five-factor model, FFM). Tutkimukset ovat osoittaneet yhteyksiä persoonallisuuden ja työsuorituksen välillä. (Ruohotie 2005, 6.) Jatkotutkimuksessa voisi myös kartoittaa sitä, miten soveltuvuusarviointi huomioi persoonallisuustekijöitä.

Jatkotutkimusaiheena voisi myös selvittää miten uudet palvelumuodot, kuten Real Time Text chati otetaan työssä vastaan ja mitkä sen vaikutukset ovat teknisesti ja osaamisen kannalta hätäkeskuspäivystäjän työssä, entä asiakkaan näkökulmasta. Miten vuorovaikutus toimii hätäkeskuspäivystäjän ja asiakkaan välillä chatissa, tehtävän tietoja kirjoittaen. Entä analysoiko hätäkeskuspäivystäjä tulevaisuudessa tekoälyn tuottamaa tietoa tai tuottaako tekoäly esimerkiksi tietoa hätäpuhelun soittavan asiakkaan puheesta, äänessä ilmenevistä stressitekijöistä? Voidaanko tietoa hyödyntää esimerkiksi koulutuksessa? Olisi myös mielenkiintoista selvittää miten hätäkeskuksen ja eri viranomaisten johto- ja tilannekeskusten yhteistyö toimii ja millaiseksi toimintaympäristöä kehitetään. Miten toimintaympäristön muutos vaikuttaa osaamisvaatimuksiin ja koulutukseen?

Tulosten yhteenvetona läpikäydessä pohdin hätäkeskuspäivystäjän työskentelyä teknisessä ympäristössä, ja tämä herätti ajattelemaan työtä etiikan, arvojen ja toiminnan näkökulmasta. Hätäkeskuspäivystäjät tekevät ihmisen henkeen ja terveyteen liittyviä päätöksiä, joissa olisi keskeistä ottaa huomioon myös eettiset kysymykset. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan suosituksissa on yhtymäkohtia hätäkeskustyöhön tarkasteltaessa toimintaa kokonaisuutena. Suositukset ovat seuraavat: 1) asiakkaan/potilaan ihmisarvoa ja perusoikeuksia tulee kunnioittaa, 2) lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu, 3) kysymys on vuorovaikutuksesta, 4) ammattihenkilö vastaa työnsä laadusta, ja 5) hyvä palvelu edellyttää vastuullisia päätöksiä ja toimintakulttuuria. Eettisen toiminnan osalta puhutaan myös eettisestä kuormituksesta, jota syntyy tilanteissa, joissa ei tiedetä varmasti, miten tulisi toimia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 5.) Myös tästä näkökulmasta voisi tutkia hätäkeskuspäivystäjän työtä.

## LÄHTEET

- Adams, K., Shakespeare-Finch, J. & Armstrong, D. 2015. An interpretative phenomenological analysis of stress and well-being in emergency medical dispatchers. *Journal of Loss & Trauma*, 20 (5), 430–448. <https://doi.org/10.1080/15325024.2014.949141>
- Ahola, K. & Hakanen, J. 2010. Terveysammattilaisten työuupumus: erityisenä haasteena vuorovai-  
kutus auttamistyössä. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 126 (18), 2139–2146.
- Arias-Hernandez, R. & Fisher, B. 2013. The “tunnel vision” effect: Structuring of attention and use  
of digital technologies in Emergency Operation Centers. 2013 IEEE International Multi-Disci-  
plinary Conference on Cognitive Methods in Situation Awareness and Decision Support (Cog-  
SIMA), 195–198. IEEE. <https://doi.org/10.1109/CogSIMA.2013.652384>
- Asetus. 2010. Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 2010/877. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100877> [luettu 24.3.2023]
- Asetus. 2017. Valtioneuvoston asetus tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehyk-  
sestä. 120/2017. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170120> [luettu 27.3.2023]
- Endsley, M. 2000. Theoretical underpinnings of situational awareness: A critical review. Teoksessa  
Endsley, M. & Garland, D.J. (toim.) *Situation awareness analysis and measurement*. Lawrence  
Erlbaum Associates, New Jersey, USA.
- Eronen, O. 2022. Pahimpia puheluita ovat ne, joissa elvytetään. *Savon Sanomat*. [luettu 5.1.2024]
- Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., Paloniemi, S. 2014. Miten käsitteellistä ammatillista  
toimijuutta työssä? *Aikuiskasvatus* 3/2014.
- Fischer, P., Greitemeyer, T., Pollozek, F. & Frey, D. 2006. The unresponsive bystander: are bystand-  
ers more responsive in dangerous emergencies? *European Journal of Social Psychology*, 36  
(2), 267–278. <https://doi.org/10.1002/ejsp.297>
- Garcia, A. C. 2015. Something really weird has happened’: Losing the ‘big picture’ in emergency  
service calls. *Journal of Pragmatics*, 84 (Jul), 102–120.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.05.005>
- Garcia, A. C. 2022. Doing “care work” in emergency service calls. *Western Journal of Communication*  
87 (4), 626–646.
- Gerwing, J., Steen-Hansen, J., Mjaaland, T., Jensen, B., Eilsen, O., Thomas, O. M. T. & Gulbrandsen,  
P. 2021. Evaluating a training intervention for improving alignment between emergency  
medical telephone operators and callers: a pilot study of communication behaviours. *Scan-  
dinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine*, 29 (1), 107.
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen: Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tam-  
pereen yliopisto. Väitöskirja.

- Helkama, K., Myllyniemi, R., Liebkind, K., Ruusu vuori, J., Lönnqvist, J., Hankonen, N., Renvik, T., Jansinkaja-Lahti I. & Lipponen, J. 2020. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino 2001.
- Hochschild, A. R. 1979. Emotion work, feeling rules, and social structure. *The American Journal of Sociology*, 85 (3), 551–575. <https://doi.org/10.1086/227049>
- Hollnagel, E. 2014. Is safety a subject for science? *Safety Science*, 67, 21–24. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2013.07.025>
- Hätäkeskuslaitos. 2008. Asiakaspalvelu hätäkeskuksissa -raportti. TOTI-hanke. Pori: Hätäkeskuslaitos.
- Hätäkeskuslaitos. 2022. Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset [luettu 8.9.2022]
- Hätäkeskuslaitos. 2023a. Hätäkeskustoiminnan historia. <https://112.fi/historia> [luettu 19.5.2023]
- Hätäkeskuslaitos. 2023b. Hätäkeskustoiminta. <https://112.fi/ekasikirja-hatakeskustoiminta> [luettu 4.1.2024]
- Hätäkeskuslaitos. 2023c. Viestintä. Hätäkeskuslaitoksen virallinen Instagram-tili [luettu 26.3.2024]
- Hätäkeskuslaitos. 2023d. Tilinpäätös. <https://112.fi/tilinpaatos-2023> [luettu 5.1.2024]
- Hätäkeskuslaitos. 2023e. Työsuhde-edut ja palkkaus. <https://112.fi/tyosuhde-edut-ja-palkkaus> [luettu 9.5.2024]
- Jomard, N., Vincent, A., Chammem, R., Gilbert, T., Rouze, H., Comte, B., Haesebaert, J. & Schott, A. 2023. Emergency calls concerning older patients: Are the appropriate questions asked? *Geriatrics & Gerontology International*, 23 (1), 54–59.
- Kalalahti, J. 2016. Simulaatioiden opetuskäyttö SM:n hallinnonalan koulutusorganisaatioiden perustutkintokoulutuksessa. Poliisiammattikorkeakoulu.
- Kevoe-Feldman, H. 2019. Inside the emergency service call-center: reviewing thirty years of language and social interaction research. *Research on Language and Social Interaction*, 52 (3), 227–240.
- Kuisma, M. Terveystoimen ja hätäkeskuksen yhteistyö. Teoksessa M. Ådjers-Laakso & P. Tiainen. Avun ensimmäinen lenkki. Suomen Palopäälystöliitto, sivu 81.
- Kopra, P. 2022. Asiakkuustyö ja asiakasymmärrys pelastustoimessa. Sisäministeriön julkaisuja 2022:8. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163812> [luettu 8.1.2023]
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell.
- Laki. 2010. Laki hätäkeskustoiminnasta 2010/692. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100692> [luettu 24.3.2023]

- Larsen, T. 2013. Dispatching emergency assistance: Callers' claims of entitlement and call takers' decisions. *Research on Language and Social Interaction*, 46 (3), 205–230.
- Lehesvuo, R. & Jalonen, H. 2022. Terveysthuollon vaaratapahtumien hallinta. *Hallinnon tutkimus*, 41 (2), 97–117. <https://doi.org/10.37450/ht.109159>
- Leino, L., Lusa, S. 2005. Hätäkeskuspäivystäjien tilannetietoisuus. *Työterveyslaitos*.
- Lilly, M. M. & Allen, C. E. 2015. Psychological inflexibility and psychopathology in 9-1-1 telecommunicators. *Journal of Traumatic Stress*, 28 (3), 262–266. <https://doi.org/10.1002/jts.22004>
- Lemmetty, S. 2020. Itseohjautuvan työssä oppimisen ihanuus ja ongelmallisuus. *Aikuiskasvatus*, 40 (4), 328–332.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Tallinna: Gaudeamus.
- Norri-Sederholm, T. 2015. Tilanne päällä! Tiedon tarpeesta jaettuun tietoon: Hätäkeskuspäivystäjän ja ensihoidon kenttäjohtajan tilannetietoisuus. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja.
- Nurmi, L. 2006. Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita.
- Opetushallitus. 2019. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2019:3. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen\\_2035.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf) [luettu 22.11.2023]
- Pelastusopisto. 2023. Hätäkeskuspäivystäjien opetussuunnitelma. <https://www.pelastusopisto.fi/tutkinnot/hatakeskuspaivystajatutkinto/> [luettu 25.4.2023]
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Tallinna.
- Reason, J. 2000. Human error: models and management. *BMJ*, 320 (7237), 768–770. <https://doi.org/10.1136/bmj.320.7237.768>
- Riou, M., Ball, S., Morgan, A., Gallant, S., Perera, N., Whiteside, A. & Finn, J. 2021. 'I think he's dead': A cohort study of the impact of caller declarations of death during the emergency call on bystander CPR. *Resuscitation*, 160, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.resuscitation.2021.01.001>
- Roivainen, P., Hoikka, M. J., Raatiniemi, L., Silfvast, T., Ala-Kokko, T. & Kääriäinen, M. 2019. Telephone triage performed by nurses reduces non-urgent ambulance missions: A prospective observational pilot study in Finland. *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, 64 (4), 556–563. <https://doi.org/10.1111/aas.13542>
- Roslund, R. 2021. Hätäkeskuspäivystäjien haastattelu. Yle. <https://yle.fi/a/3-12229899> [luettu 5.1.2024]
- Ruohotie, P. 2005. Ammatillinen kompetenssi ja sen kehittäminen. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 7 (3), 4–18.
- Saari, S. 2003. *Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen*. Keuruu.



- Salminen, T., Kaartinen, K., Roos, M., Vaajanen, V., Ekstrand, A., Setälä, P. & Hoppu, S. 2023. Differences between the dispatch priority assessments of emergency medical dispatchers and emergency medical services: a prospective register-based study in Finland. *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation, and Emergency Medicine*, 31 (1), 8.
- Sisäministeriö. 2021. Pelastusalan tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toimintaohjelma. Sisäministeriön julkaisuja 2021:40. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163613/SM\\_2021\\_40.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163613/SM_2021_40.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [luettu 8.1.2023]
- Sisäministeriö. 2022a. Häätäkeskustoiminnan strategiset linjaukset vuoteen 2025. Sisäministeriön julkaisuja 2022:2. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163747/SM\\_2022\\_2.pdf?sequence=](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163747/SM_2022_2.pdf?sequence=) [luettu 18.3.2023]
- Sisäministeriö. 2022b. Pelastustoimen ja häätäkeskustoiminnan uudistamishanke. Pelastustoimen ja häätäkeskustoiminnan koulutuksen uudistamishanke: Työryhmän loppuraportti. Sisäministeriön julkaisuja 2022:39. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164507> [luettu 8.1.2023]
- Tracy, K. 1997. Interactional trouble in emergency service requests: A problem of frames. *Research on Language and Social Interaction*, 30 (4), 315–343.
- Tracy, S. J. 2010. Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16 (10), 837–851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Mitä toimintakyky on? <https://thl.fi/aiheet/toimintakyky/mita-toimintakyky-on> [luettu 9.5.2024]
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf) [luettu 1.5.2024]
- Työsuojeluhallinto. 2017. Psykososiaalinen kuormitus työpaikalla. [https://tyosuojelu.julkaisuverkossa.fi/psykososiaalinen\\_kuormitus\\_tyopaikalla/#/article/4/page/1-1](https://tyosuojelu.julkaisuverkossa.fi/psykososiaalinen_kuormitus_tyopaikalla/#/article/4/page/1-1) [luettu 3.2.2024]
- Työterveyslaitos. 2020a. SujuKE – Sujuvuutta työhön kognitiivisella ergonomialla. Interventiotutkimuksen loppuraportti. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139771/SujuKE-loppuraportti-web.pdf?sequence=8&isAllowed=y> [luettu 31.1.2024]
- Työterveyslaitos. 2023b. Akuutti kriisityö. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoterveys/tyoterveys-huolto/tietojen-antaminen-neuvonta-ja-ohjaus/suositus-tyoterveyshuollossa-tehtavalle-kriisityolle#toc--mit-tarkoitetaan-akuutilla-kriisityll-> [luettu 1.5.2024]
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. ETENE-julkaisuja 32. SOSIAALI-JA TERVEYSALAN EETTINEN PERUSTA. [13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841 \(etene.fi\)](https://www.etene.fi/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841) [luettu 29.4.2024]

Venesoja, A. 2023. Patient safety culture in the emergency medical services: The patients, students, and professional ´ perspectives. Department of Emergency Medicine and Services of Helsinki and Helsinki University Hospital, Helsinki, Finland. Väitöskirja.

Zimmerman, D. H. 1984. Talk and its occasion: The case of calling the police. Teoksessa D. Schiffrin (ed.), Meaning, form, and use in context. Washington, DC: Georgetown University Press, 210–228.

Ådjers-Laakso, M. & Tiainen, P. 2022. Avun ensimmäinen lenkki. Suomen Palopäälystöliitto.

## Liitteet

### LIITE 1 Tutkimuslupa



**HÄTÄKESKUSLAITOS**  
NÖDCENTRALSVERKET

Kehittämisosasto

Päätös

14.2.2023

HAK-231930 1 (2)  
07.02.06  
HAK-2023-82

Titta Lindholm  
Kehäkatu 61  
70600 Kuopio

tittalinc@student.uef.fi

Tutkimuslupahakemus 2.2.2023

#### **HAK; Tutkimusluvan myöntäminen Titta Lindholm**

Tällä päätöksellä hyväksymme oheisen tutkimuslupahakemuksen seuraavin rajoituksin. Hakijalle ei myönnetä tutkimuksen tekemiseksi käyttöoikeutta hätäkeskustietojärjestelmään. Hakijalle myönnetään oikeus havainnoida hätäkeskuspäivystäjien työtä päivystyssalissa kunkin hätäkeskuksen päällikön kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Hakijalla ei ole tuolloin oikeutta tehdä muistiinpanoja hätäilmoituksen tai hälytysten taikka tehtävän seurannan sisällöstä eikä muutoinkaan käyttää niistä saatuja tietoja.

Hätäkeskuslaitoksella yhteyshenkilönä toimii kehityspäällikkö Heikki Uusitalo puh. +358 295 481 246.

Opinnäytetyöstä pyydetään toimittamaan yksi kappale Hätäkeskuslaitokselle.

## LIITE 2 PYYNTÖ OSALLISTUA TUTKIMUKSEEN

**Hyvä Hätäkeskustoiminnan Ammatilainen,**

Tarvitsen asiantuntemustasi tutkimuksessani, josta alla kuvaus ja liitteenä tarkempi tutkimustiedote.

Tutustuthan siihen! Vastaukset osallistumisesta toivoisin viimeistään 2.10. mennessä, kiitos!



UNIVERSITY OF  
EASTERN FINLAND

Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset asiakkaan  
kohtaamisessa ja viranomaisavun tarpeen arvioinnissa  
häätäpuhelussa

Teen pro gradu -tutkielmaa ja haluan avullasi selvittää millaisia valmiuksia ja vuoro-  
vaikutustaitoja asiakkaan kohtaaminen, ja viranomaisavun tarpeen arviointi hätä-  
puhelussa edellyttää – ja, onko osaaminen tasapainossa koettuihin vaatimuksiin.

Tutkimusmenetelmänä on teemahaastattelu etänä (Teams -yhteydellä), puhelin-  
haastatteluna tai mahdollisuuksien mukaan live -haastatteluna. Haastattelu tallen-  
netaan. Tavoitteeni on toteuttaa haastattelut lokakuu/marraskuun 2023 aikana.

**Kiitos avustasi!**

Titta Lindholm

sähköposti: [tittalin@student.uef.fi](mailto:tittalin@student.uef.fi)

puhelin: [0445780156](tel:0445780156)

**Osallistun tutkimushaastatteluun ja annan luvan käyttää vastauksiani  
tutkimuksen aineistona**

**Palauta vastauslomake sähköpostiosoitteeseen: [tittalin@student.uef.fi](mailto:tittalin@student.uef.fi)**

**2.10.2023 mennessä, kiitos.**



## LIITE 3 TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Tiedote tutkimuksesta

8.9.2023

## TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Hätäkeskuspäivystäjän osaamisvaatimukset asiakkaan kohtaamisessa ja viranomaisavun tarpeen arvioinnissa hätäpuhelussa  
Kerättyä aineistoa tullaan käyttämään Titta Lindholmin pro gradu -tutkielmassa.

## Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan millaista osaamista hätäkeskuspäivystäjien mielestä vaaditaan asiakkaan kohtaamisessa ja viranomaistarpeen arvioinnissa hätäpuhelussa. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, onko hätäkeskuspäivystäjien koettu osaaminen tasapainossa koettuihin vaatimuksiin. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat hätäkeskuspäivystäjätutkinnon suorittaneet hätäkeskuspäivystäjät. Voit osallistua, jos olet tutkinnon suorittanut, työskentelet (olet työskennellyt) hätäkeskuspäivystäjänä, vuoromestarina tai asiantuntijana. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja Teidän osuuttanne siinä. Pehdyttyänne tähän tiedotteeseen Teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen Teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

## Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voitte keskeyttää tutkimuksen koska tahansa. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

## Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tieteellisen tutkimuksen tarkoituksena on selvittää millaiseksi hätäkeskuspäivystäjät kokevat valmiutensa ja osaamisensa asiakkaan kohtaamisessa hätäpuhelussa hätätilanteen arvioimiseksi. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, onko koettu osaaminen tasapainossa koettuihin vaatimuksiin.

## Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kyseessä on opinnäytetyö ja tieteellinen tutkimus, joten tutkimustulokset raportoidaan julkisesti.

## Tutkimuksen päättyminen

Tutkimus päättyy tutkielman valmistuttua.

#### Lisätiedot

Pyydämme Teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

#### Tutkijoiden yhteystiedot

Titta Lindholm

Itä-Suomen Yliopisto, Kasvatustieteen ja aikuiskasvatustieteen asiantuntijakoulutus  
sähköposti: [tittalin@student.uef.fi](mailto:tittalin@student.uef.fi)

Ohjaaja KT, yliopistonlehtori Matti Meriläinen

Itä-Suomen yliopisto Kasvatustieteiden ja psykologian osasto  
sähköposti: [matti.merilainen@uef.fi](mailto:matti.merilainen@uef.fi)

#### Tiedotteen liite: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat (Tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuojasetus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö):

Tutkimuksessa Teistä ei kerätä henkilötietoja ja erillistä henkilörekisteriä ei tätä tutkielmaa varten pidetä.

Henkilötietoja ei kerätä myöskään muista rekistereistä.

Tutkimuksen arvioitu kestoaika on vuoden 2023 loppu/2024 vuoden alku.

Tutkielman tekijä säilyttää aineistoa eikä sitä luovuteta yliopiston tietokantoihin. Aineisto hävitetään, kun opinnäytetyö on hyväksytty.

Aineistoa ei luovuteta muiden tutkijoiden käyttöön.

## LIITE 4 TEEMAHAASTATTELURUNKO

Taustatiedot:

Minkä ikäinen olet? Kuinka kauan olet tehnyt hätäkeskuspäivystäjän työtä?

-----

### **Teema 1.**

Millaista osaamista hätäkeskuspäivystäjän työssä mielestäsi tarvitaan?

Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen liittyvät osaamisvaatimukset

Mitä konkreettisia vuorovaikutuksen keinoja sinulla on käytössäsi?

Vaikuttavatko aikakriteerit asiakkaan kohtaamiseen hätäpuhelussa?

### **Teema 2.**

Millaisia odotuksia hätäkeskukseen soittavalla asiakkaalla mielestäsi ilmenee?

Entä onko sinulla hätäkeskuspäivystäjänä odotuksia asiakasta kohtaan?

### **Teema 3.**

Vaikuttaako asiakkaan puhelun alussa esittämä avunpyynnön kuvaus asiakkaan kohtaamiseen?

Onko hätäpuhelun käsittelyssä tunnistettavissa erilaisia vaiheita?

Onko työssäsi ohjeita, joilla on vaikutusta vaiheisiin?

### **Teema 4.**

Millaisia vuorovaikutuksen keinoja / tekniikoita hyödynnät työssäsi asiakkaan kohtaamisessa ja tilannekuvan muodostamisessa?

Millaisia tunteiden ja stressinhallinnan keinoja sinulla on käytössäsi?

### **Teema 5.**

Millaisia asiakastilanteita työhösi tyypillisesti kuuluu? Onko työurasi aikana asiakkuudet muuttuneet?

Vaikuttaako se vuorovaikutukseen? asiakkaan kohtaamiseen?

Millainen vuorovaikutustilanne on tunnistettu kiireetön tehtävä? Eroaako vuorovaikutus suhteessa kiireelliseen? Jos, miten?

Vaikuttavatko puhelun käsittelyn aikamittarit tähän?

### **Teema 6.**

Millaista osaamista, valmiuksia ja taitoja tulevaisuudessa tarvitaan?

Mitä osaamista / taitoja tulet jatkossa edelleen tarvitsemaan? Mitä uusia taitoja tarvitaan?

Millaista koulutusta olet saanut asiakkaan kohtaamiseen?