



Arkistokuva: Kimmo Kaisto

Raju puheluruuhka

Keravan hätäkeskuksen vahvuutta lisätään rajuilmapäivän aamuna. Oletetaan, että sää iskee jo puoliltapäivin. Illalla, kun H-hetki täsmentyy, otetaan jälleen väkeä lisää. Päivän aikana varotaan kuitenkin buukkaamasta henkilöstöstä liiaksi, sillä väkeä tarvittaisiin seuraavanakin päivänä.

Myrskyvaurioita varten perustetaan kolme ylimääräistä tehtävänseuranapöytä (tese). Yhdessä pöydässä hoidetaan Helsingin, toisessa Länsi-Uudenmaan ja kolmannessa Keski- ja Itä-Uudenmaan alueita. Neljanteen pöytään asettuu kiireettömien myrskytehtävien välittäjä sekä myrskyvastavaarmistamaan, että homma toimii ja kiireelliset tapaukset saavat nopean avun.

Päivän aikana valmistellaan yhteistyökuviot eri viranomaisien kesken. Pelastuslaitosten tilannekeskukset ja johtokeskukset on luotu hätäkeskuksen tietojärjestelmään samanlaisiksi resursseiksi kuin yksikötkin. Hätäkeskuspäivystäjä voi antaa kiireettömän vahingontorjuntatehtävän keikanomaisesti myös johto- tai tilannekeskukselle, joka sitten välittää sen ruuhkatilanteessa omille yksiköilleen.

Rajuilmasynttärät

Vuoromestari **Laura Kuurne** saapuu syntymäpäivänään hätäkeskuksen lauantai-iltavuoroon. Ne ovat ruuhkaisia ilman rajuilmojakin. Työvuoro alkaa 18.45. Ensimmäiset myrskytehtävät tulevat Lohjan ja Raaseporin alueelta hieman ennen iltaseitsemää. Nopeahkosti rajuilma työntyy Espoon rannikolle.

Heti seitsemän jälkeen käynnistyvät Kuurneen mukaan hurjimmat synttäriribleet ikinä. Puolen tunnin työssäolon jälkeen hän laskee, että jonossa on jo vajaat 300 puhelua.

”Puheluja tuli siihen malliin, ettemme ehtineet saada keikkoja eteenpäin. Tehtävänseurantaan oli saatava lisää väkeä.”

Kuurne määrää vuoronsa päättäviä hätäkeskuspäivystäjiä jatkamaan töitään ja vapaalta hälytetään lisää väkeä.

”Hetimitä selvää, että ilmoitusten vastaanot-

toon oli saatava lisää väkeä. Siinä hetkessä oli päätettävä myös ilmoitusten vastaanottajien siirtämisestä tehtävänseurantaan, josta tehtävät eivät kunnolla edenneet.”

Aiemmin myrskyä varten perustettujen tesse-pöytien lisäksi perustetaan lisää tesse-pöytiä. Myös poliisin normaali lauantai-illan ruuhka vaatii yhden tesse-pöydän lisää.

Samalla salin päivittäistoimintaa muutetaan siten, että ilmoitusten vastaanotossa työskentelevät hätäkeskuspäivystäjät eivät hälytä pelastustoimen yksiköitä edes kiireellisiin tehtäviin.

Soittajia ei koskaan näin paljon

Kuurne katselee tietokoneruudun jononäytöstä, että soittajia odottaa linjalla ehkä enemmän kuin koskaan.

”Samalla huomasimme, ettei tesse saanut kiirekeikkaakaan eteenpäin.”

Kuluu paljon aikaa, kun hätäkeskuspäivystäjät räätälöivät tietojärjestelmän ehdottamia vasteita pienemmiksi, jotta mahdollisimman monelle tehtävälle riittää yksikkö.

Kentällä venytään. Eräs pelastusyksikkö hoitaa vesivahinkoa ja automaattia yhtä aikaa. ▶

► Poliisi auttaa omien kiireidensä keskellä pelastustointia. Kun partiot havaitsevat sähkölinjoille kaatuneita puita, ne ilmoittavat havainnoistaan suoraan sähkölaitoksille.

”Ainakin kaksi partiota ilmoitti meille kaatuneista puista, mutta totesi sitten, että hoidimme homman. Niillä taisi olla sahatkin mukana”, Kuurne arvellee.

Hän pistääkin vuoronsa aikana merkille, että viranomaiset puhaltavat hienosti yhteen hiileen.

Salissa on hiljaista

Vaikka puheluja tulee niin paljon, ettei niihin yksinkertaisesti ehdi vastata, paniikkia ei synny.

”Salissa ei ollut hässäkkää, vaan aikamoinen hiljaisuus. Otettiin vain puheluita vastaan eikä käyty tauoilla. Jokainen ymmärsi tilanteen”, Kuurne kiittelee hätäkeskuspäivystäjien

ammattitaitoa ja työorientoituneisuutta.

”Hätäkeskukseen kuulumattomista puhelusta haluttiin päästä nopeasti eroon. Siinä kohtaa soittaja saattoi saada normaalia suorasukaisemman vastauksen, sillä nyt ei ollut aikaa selittää samaa asiaa moneen kertaan. Se saattoi jostakin asiakkaasta kuulostaa tyylyltäkin.”

13-kertaisesti puheluja

Iltakuuden ja puolen yön välisenä aikana hätäkeskukseen soitetaan 4456 kertaa, 1776 puhelun kyetään vastaamaan. Puheluista välitetään 915 vahingontorjuntatehtävää.

Useat 112-numeroon soittaneet saavat kuunnella varattu-tuuttausta.

Joko hätäpuhelulinjat tai puhelinoperaattoreiden kapasiteetit ovat täynnä. Pahimmillaan linjalla oli 13-kertainen määrä puheluita verrattuna pitkän ajan keskiarvoon, eikä kii-

vaimman 1,5-tuntisen aikana kyetä vastaamaan kertaakaan tavoiteajassa.

”En usko, että kukaan meistä osasi odottaa, että myrsky vaikutti alueellemme niin paljon”, Kuurne sanoo.

Kun puhelut vähenevät kaksinkertaiseen määrään pitkän ajan keskiarvoon verrattuna, hätäkeskuspäivystäjät onnistuvat taas vastaamaan puheluihin tavoiteajassa.

Puheluiden käsittelyajat voivat lyhyessä tarkastelussa hetkellisesti pidentyä, mutta rajuilman aikana 11 tunnin seurannassa havaittiin, että käsittelyajat vakioituvat puheluruuhkasta huolimatta.

Aamun valjetessa hätäpuhelulinjat alkavat taas laulaa. Vielä sunnuntainakin hätäkeskusten päivävuo-ro vastaanottaa 500 myrskyvaurioitehtävää. ■



Yksittäinen puunraivaustehtävä saattoi käsittää useiden puiden raivausta.



Huomioita

- ▶ Sään ennustaminen on hankalaa, ennuste-alueella saattaa olla paikkoja, joissa ennustus onnistuu ja toisaalta paikkoja, joissa se ei onnistu.
- ▶ Viranomaiset voivat seurata vaarallisten säiden kehittymistä Luova-seurannasta ja Luova-tiedotteista.
- ▶ Ilmatieteen laitoksella on jatkuva päivystys, joka tukee viranomaisia ja on tavoitettavissa 24/7.
- ▶ Vaaratiedotteen varmistusprotokolla on hidas nopeissa tilanteissa. Kiira-rajuilmassa varmistussoittoineen päätöksestä antaa vaaratiedote sen läpi menemiseen kului puoli tuntia.
- ▶ Kiireettömien tehtävien antaminen johto- ja tilannekeskuksille onnistui hyvin.
- ▶ Häätakeskuksen resurssit on mitoitettu normaalioloihin. Tällaisten poikkeustilanteiden hoitamisessa resurssit eivät kä järjestyksessä riitä. On ymmärrettävä, että silloin ei kyetä tavoitteisiin.
- ▶ Tämänkaltaisissa tilanteissa häätakeskuksen tärkein tehtävä on löytää kiireelliset tehtävät ruuhkan seasta.
- ▶ Varautuminen ja etupainotteisuus sääilmiöissä on suositeltavaa. Omien suunnitelmien ja valmiudennostojen lisäksi kannattaa etukäteen pohtia, mitä muuta henkilöstöä ja kalustoa onnettomuuksien hoitamiseen on saatavilla.
- ▶ Jokaiselle raivaustehtävälle ei kannata mennä koko yksikön voimin. Pikkuautolla ja pienellä kalustolla selvittää monista tehtävistä. Lisää väkeä ja osaamista voidaan hyllyttää paikalle tarvittaessa.
- ▶ **Häätakeskuslaitos ehdottaa**, että poikkeustilanteissa otettaisiin käyttöön tilapäinen viranomaisnumero, johon kansalaiset voisivat soittaa, mikäli tilanne ei ole kiireellinen.

Hälytysilmoitus jatkuu seuraavalla aukeamalla. ▶



**Standardin EN ISO 15027-1:2012
/ SOLAS hyväksytyt pelastuspuvut
ammattikäyttöön.**



Ursuit SAR, Ursuit RDS ja Ursuit RDS WE,
materiaali Gore-Tex®.

Puvut on valmistettu jatkuvaan työkäyttöön ja
tarkoitettu käytettäväksi olosuhteissa, joissa on
mahdollisuus joutua kylmään veteen.

MADE IN FINLAND

info@ursuit.com / www.ursuit.fi