

**ASIA****Hätäilmoitusten käsittely****KANTELU**

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 5.12.2014 osoittamassaan kantelussa hätäkeskuksen menettelyä tehtävän hoitamisessa 14.9.2012. Kantelijan avopuoliso löydettiin kuolleenä purosta 14.9.2012. Tapauksesta tehdystä esitutkintapöytäkirjasta ilmenee, että A -niminen henkilö oli havainnut henkilön, joka oli ääntelehtinyt ja liikkunut vedessä ja soittanut havainnostaan hätäkeskukseen 14.9.2012 klo 4.17. Hätäkeskus ei kuitenkaan välittänyt tehtävää eteenpäin. Klo 7.15 hätäkeskukseen oli ilmoitettu kyseisessä purossa olevasta ihmisestä, joka vaikutti hukkuneelta. Tuolloin paikalle hälytettiin poliisiyksiköitä sekä pelastuslaitos. Kantelija pyytää tutkimaan, onko hätäkeskus menetellyt asiassa määräysten ja hyvän hallintotavan mukaisesti jättäessään reagoimatta A:n tekemään ilmoitukseen. Kantelijan mukaan paikalle olisi tullut lähettää pelastuslaitoksen ja poliisin yksiköitä, jolloin kantelijan avopuoliso olisi mahdollisesti ollut vielä pelastettavissa.

SELVITYS

Sisäministeriön pelastusosasto on antanut 8.4.2015 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on Hätäkeskuslaitoksen 16.3.2015 päivätty lausunto ja hätäkeskuksen 19.2.2015 päivätty selvitys, jonka liitteenä on muun muassa hätäkeskuspäivystäjä B:n ja C:n selvitykset sekä tallenne hätäkeskukseen soitetuista puheluista.

VASTINE

Kantelija on antanut hankitusta kirjallisesta selvityksestä vastineen.

RATKAISU

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää hoitaessaan oikeuskansleri muun muassa tutkii hänelle osoitettuja kanteluita.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menetelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Hätäkeskustoiminnasta annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan hätäkeskuksen tehtävänä on muun muassa hätäkeskuspalvelujen tuottaminen ja hätäkeskuspalvelujen tuottamiseen liittyvä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten toiminnan tukeminen, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyvät toimenpiteet, viestikeskustehtävät, väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muut viranomaisten toiminnan tukemiseen liittyvät tehtävät, jotka Hätäkeskuslaitoksen on tarkoituksenmukaista hoitaa (tukipalvelut). Pykälän 2 momentin mukaan kyseisessä laissa hätäkeskuspalveluilla tarkoitetaan hätätilanteita koskevien ja muita vastaavia pelastustoimen, poliisin tai sosiaali- ja terveystoimen viranomaisen välittömiä toimenpiteitä edellyttävien ilmoitusten (*hätäilmoitus*) vastaanottamista ja arviointia sekä ilmoituksen tai tehtävän välittämistä viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti asianomaiselle viranomaiselle tai viranomaisen tehtäviä sopimuksen perusteella hoitavalle.

Lain 12 §:n 1 momentin mukaan hätäkeskuslaitoksen päivystystehtävää suorittavan henkilöstön tehtävänä on muun muassa vastaanottaa hätäilmoituksia, arvioida hätäilmoituksen perusteella tehtävän kiireellisyys ja tilanteen edellyttämät voimavarat, välittää ilmoitus tai tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella sekä suorittaa siihen liittyvät muut välittömät toimenpiteet, antaa välitettyyn ilmoitukseen tai tehtävään liittyen tukipalveluja pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten tehtäviä hoitaville yksiköille sekä tehdä ratkaisu ilmoituksen tai tehtävän välittämättä jättämisestä, mikäli ilmoitus tai tehtävä ei edellytä hälyttämistä tai muuta välittämistä.

Lain 14 §:n 2 momentin mukaan hätäkeskustoimintaan osallistuva viranomainen antaa toimialaansa liittyvät tehtävien käsittelyä ja välittämistä ja muuta ilmoituksen tai tehtävän hoitamista koskevat ohjeet ja suunnitelmat Hätäkeskuslaitokselle.

Valtion virkamieslain 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Arviointi

Hätäkeskuksen päivystystehtävää suorittavan henkilön tehtävänä on hätäilmoituksen perusteella tehdä riskinarvio ja välittää tarvittaessa tehtävä asianomaiselle viranomaisille toimialakoh- taisten ohjeiden mukaisesti. Päivystystehtävää suorittava henkilö käyttää päätöstä tehdessään harkintavaltaa. Tehtäväni laillisuusvalvojana on arvioida tuon harkintavallan käytön lain- mukaisuutta.

Hätäilmoitus nro 1

Hätäkeskuksen selvityksen mukaan hätäkeskukseen 14.9.2012 klo 4.17 saapuneessa puhelussa mieshenkilö kertoi, että hän oli havainnut rannassa porukkaa ja että ainakin yksi henkilö oli ollut sillä hetkellä uimassa. Ilmoittaja oli pitänyt sitä erikoisena, mutta hän ei ollut halunnut mennä tarkistamaan asiaa eikä hänellä ollut tarkempaa tietoa asiasta. Selvityksen mukaan hätä- keskuspäivystäjä pyrki puhelussa selvittämään mahdollisuuksiensa mukaan, mitä paikalla ta- pahtuu, mutta hän jätti tehtävän välittämättä poliisille, sillä tieto uimassa olevasta ihmisestä ei ole sellainen asia, jonka tarkistaminen ilman epäilystä hengenvaarasta tai meneillään olevasta rikoksesta kuuluisi poliisin toimialaan. Saatujen tietojen perusteella tehtävä ei kuulunut myös- kään muille viranomaisille.

Hätäkeskuslaitos on lausunnossaan todennut, että päivystäjä oli päätenyt poliisin tehtävälajiin 35; *ilkivalta, järjestyslakirikkomus tai muu häiriökäyttäytyminen*. Tehtävälaji koskee muun muassa tilanteita, joissa henkilö tai ryhmä aiheuttaa yleistä paheksuntaa käytöksellään tai mete- löi tai aiheuttaa muuten häiriötä julkisella paikalla ilman väkivaltaa. Laitoksen näkemyksen mukaan päivystäjä oli päätenyt oikeaan tehtävälaji käytettävissä olevien tietojen perusteella. Tehtäväkäsittelyohjeen mukaisesti päivystäjä voi kyseissä tehtävälajissa harkita hälyttämättä jättämistä, jos vaara tai haitta on vähäinen. Koska hätäpuhelussa ei ilmennyt seikkoja, joiden perusteella kysymyksessä olisi ollut vähäistä suurempi haitta tai vaara, laitos on katsonut, että päivystäjä toimi hänellä virkamiehenä olevan harkintavallan rajoissa ja voimassa olevan ohjeis- tuksen mukaisesti päättäessään olla välittämättä tehtävää poliisille.

Sisäministeriön pelastusosasto on lausunnossaan katsonut, että päivystäjä on menetellyt asian- mukaisesti. Osaston mukaan päivystäjä on selvittänyt asiaa riittävästi tekemällä ilmoittajalle kysymyksiä, tehnyt saatujen tietojen nojalla riskinarvion ja päätenyt ohjeistuksen mukaan po- liisitoimen tehtävälajiin 35 ja päättänyt harkintavaltansa nojalla olla välittämättä tehtävää vi- ranomaiselle. Osaston mukaan päivystäjällä on asiaa ratkaistessaan ollut oikeus käyttää koko- naisharkintaa.

Totean, että minulla ei ole perusteita arvioida päivystäjän menettelyä eri tavalla kuin hätäkes- kus, Hätäkeskuslaitos ja sisäministeriön pelastusosasto on tehnyt. Päivystäjä oli selvittänyt ti- lannetta hänen käytettävissään olevin keinoin ja saamiensa tietojen perusteella käyttänyt hänel- le kuuluvaa harkintavaltaa tehtävälajin määrittämisessä sekä tehtävän välittämättä jättämisessä. Asiaa on arvioitava niiden tietojen pohjalta, jotka päivystäjällä oli tuolloin käytettävissään. Mi- nulla ei ole perusteita katsoa, että päivystäjä olisi käyttänyt harkintavaltansa lain tai ohjeiden vastaisesti. Asiassa ei ole ilmennyt lainvastaista menettelyä tai velvollisuuksien laiminlyöntiä eikä kantelu siten tältä osin aiheuta laillisuusvalvonnallisia toimenpiteitäni.

Hätäilmoitus nro 2

Hätäkeskuksen selvityksen mukaan 14.9.2012 klo 7.15 saapuneessa puhelussa naishenkilö ker- toi, että ojassa olisi ihmisen ruumis. Puhelun mukaan ruumiin oli nähnyt joku toinenkin ulkoili-

ja. Ilmoittaja oli lisäksi miettinyt, oliko kyseessä mallinukke. Ruumis oli maannut selällään elottoman näköisenä niin, että yläosa oli näkynyt. Ilmoittajalla ei selvityksen mukaan ollut enää mahdollisuutta mennä tapahtumapaikalle. Selvityksen mukaan ilmoituksen vastaanottanut päivystäjä soitti poliisin tehtävän seuraajalle klo 7.22 ja konsultoi asiasta, minkä jälkeen päädyttiin poliisitehtävään 390B. Päivystäjä soitti tehtävästä Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen kenttäjohtajalle klo 7.25 ja poliisin partio lähti tehtävälle. Selvityksen mukaan päivystäjä oli pitänyt ojassa makaavaa henkilöä kuolleenä henkilönä. Tehtävänkäsittelyohjeiden mukaan kuolleenä henkilönä voidaan käsitellä tehtävää, mikäli henkilön kyynärnivelen jäykkyys on todettu tai muuten asia on selvä esimerkiksi mätänemistilan tai ruumiin tuhoutumisen johdosta. Selvityksen mukaan tämä asia jäi varmistamatta, koska ilmoittaja ei ollut enää paikalla eikä hän sinne enää voinut palata. Selvityksen mukaan tilannetta olisi tullut käsitellä epäselvänä tapauksena ja näin ollen myös pelastus- ja/tai terveystoimen tehtävänä pelkän poliisitehtävän sijaan.

Hätäkeskuslaitos on todennut lausunnossaan, että päivystäjä on käytettävissä olevien tietojen perusteella määrittänyt tehtävälajin ja tehtävän kiireellisyyden oikein ja voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Laitos on kuitenkin yhtynyt hätäkeskuksen käsitykseen siitä, että tilannetta olisi tullut käsitellä epäselvänä tehtävänä ja näin ollen myös pelastus- ja/tai terveystoimen tehtävänä pelkän poliisitehtävän sijasta. Laitos on kuitenkin todennut, että kysymyksessä olevassa asiassa pelastus- ja/tai terveystoimen hälyttäminen samanaikaisesti paikalle poliisin kanssa ei olisi vaikuttanut asian lopputulokseen.

Sisäministeriön pelastusosasto on katsonut päivystäjän menetelleen asianmukaisesti. Päivystäjä oli selvittänyt asiaa tekemällä ilmoittajalle kysymyksiä, konsultoinut tehtäväseurantaa ja Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen kenttäjohtajaa tehtävän kiireellisyydestä sekä päätynyt tehtävälajiin 390B; *yksilön suojaan kohdistuva pelastustehtävä, muu B-kiireellisyydellä*. Osasto on viittänyt Hätäkeskuslaitoksen kannanottoon, jonka mukaan tilannetta olisi tullut käsitellä myös epäselvänä tehtävänä ja näin ollen myös pelastus- ja/tai terveystoimen tehtävänä. Osasto on katsonut, että Hätäkeskuslaitoksen on työnantajana annettava tarvittava palaute päivystäjälle tehtävän hoitamisesta.

Yhdyn asiassa hätäkeskuksen ja Hätäkeskuslaitoksen käsitykseen ilmoituksen käsittelystä. Käytettävissä olevan selvityksen perusteella ilmoituksen käsitteleminen myös pelastus- ja/tai terveystoimen tehtävänä ei kuitenkaan olisi vaikuttanut tässä tapauksessa erittäin ikävään lopputulokseen. Sisäministeriön pelastusosasto on todennut, että Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on antaa tarvittava palaute tehtävän käsittelystä päivystäjälle, mutta lausunnosta ei ilmene, onko päivystäjälle kyseinen palaute annettu. Näkemykseni mukaan palaute tulisi päivystäjälle antaa, mikäli niin ei ole jo tapahtunut.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Saatan hätäkeskuksen tietoon Arviointi -kohdassa esittämäni näkemyksen hätäkeskukseen 14.9.2012 klo 7.15 saapuneen hätäilmoituksen (hätäilmoitus nro 2) käsittelemisestä.

Kantelu ei ole aiheuttanut muita toimenpiteitäni.

Kantelun liitteet palautetaan kantelijalle.

Oikeuskansleri

Jaakko Jonkka

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi