

10.5.2010

Dnro 1799/4/09

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Eteläpää

## HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄ KÄYTTÄYTYI ASIATTOMASTI HÄTÄPUHELUN AIKANA

### KANTELU

Kantelija pyysi 22.5.2009 päivätyssä kirjeessään oikeusasiamiestä tutkimaan hätäkeskuksen päivystäjien menettelyä 13.5.2009 soittamiensa hätäpuheluiden käsittelemisessä. Kantelijan mukaan hätäkeskuspäivystäjät kyseenalaistivat hänen avun tarpeensa ja vastasivat epäasiallisesti hänen pyyntöihinsä.

2

### SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin hätäkeskuspäivystäjien L:n, E:n ja S:n selvitykset sekä hätäkeskuslaitoksen hätäkeskusyksikön lausunto. Kantelijalle varattiin tilaisuus vastineen antamiseen, mutta hän ei toimittanut vastinetta.

3

### RATKAISU

3.1

#### Tapahtumatiedot

Kantelija oli joutunut 12.5.2009 menemään lastensa kanssa Turvakotiin puolisonsa väkivaltaisuu- den vuoksi. Seuraavana päivänä 13.5.2009 hän meni hakemaan kotoaan vaatteita lapsilleen. Kotona hän soitti hätänumeroon 112 puolisonsa lyömisen, huitomisen ja päälle käymisen johdosta pyytäen apua tilanteeseen. Puhelut yhdistyivät hätäkeskukseen.

Ensimmäisen hätäpuhelun Kantelija soitti 13.5.2009 klo 12.41 ja puhelun vastaanotti hätäkeskuspäivystäjä L. Puhelu kesti 3 minuuttia 10 sekuntia. Puhelun aluksi Kantelija totesi, että paikalla tarvitaan poliisia, mutta puhelun edetessä hän päätyi siihen, että tilanne on rauhoittunut ja hän soittaa tarvittaessa uudestaan.

Toisen hätäpuhelun klo 12.52 vastaanotti hätäkeskuspäivystäjä E ja puhelu kesti 2 minuuttia. Puhelun aikana E keskusteli Kantelijan lisäksi Kantelijan puolison kanssa ja tuli siihen tulokseen, ettei tilanne tuossa vaiheessa vaatinut poliisin läsnäoloa. Kantelija oli E:n kanssa samaa mieltä.

Kolmannen puhelun Kantelija soitti klo 12.55 ja puhelu kesti 3 minuuttia 20 sekuntia. Puhelun vastaanotti hätäkeskuspäivystäjä S. Puhelun aikana tilanne rauhoittui S:n mielestä siinä määrin, että hän jätti poliisin hälyttämättä. Kirjoituksessaan Kantelija arvosteli erityisesti S:ta tämän käytettyä

puhelun aikana Kantelijan mukaan ivallista sävyä ja ilmaisuja, muun muassa: "Otatko sinä pataan naiselta...?" ja "etkö sinä pysty puolustautumaan, miten iso olet...?".

Neljännän puhelun klo 13.01 vastaanotti hätäkeskuspäivystäjä E. Puhelu kesti minuutin ja 3 sekuntia ja puhelun perusteella tekemänsä tilannearvion johdosta E hälytti paikalle poliisipartion.

### 3.2

#### Saadut selvitykset

Hätäkeskuspäivystäjä L kertoo Kantelijan soittaneen hänelle ja kertoneen vaimonsa lyöneen Kantelijaa päähän. Puhelun aikana tilanne oli kuitenkin rauhoittunut ja L antoi hänelle neuvon soittaa uudelleen, mikäli tilanne muuttuu.

Hätäkeskuspäivystäjä E kertoo ensimmäisessä hänelle ohjautuneessa puhelussa tulleen Kantelijan ja tämän vaimon kanssa keskusteltuaan siihen tulokseen, että Kantelija ei tuolla hetkellä ole varsinaisesti vaarassa ja Kantelija oli asiasta samaa mieltä. E kehotti Kantelijaa soittamaan tarpeen mukaan uudelleen hätäkeskukseen. Toisen Kantelijalta saamansa puhelun (eli neljäs tässä päätöksessä tarkoitetuista puheluista) perusteella E hälytti paikalle poliisin.

Hätäkeskuspäivystäjä, vanhempi konstaapeli S kertoo selvityksessään ottaneensa vastaan Kantelijan kolmannen puhelun. S kertoo olleensa hyvin hämillään asetelmasta, jossa mies kertoi vaimonsa pahoinpitelevän häntä. Tämän vuoksi S pitää mahdollisena, että hänen äänensävyänsä ja sanavalintansa on saattanut kuulostaa ivalliselta. S:n mukaan hänen hämmästyksensä on johtunut muun muassa siitä, että hänen laajaan tuttavapiiriinsä ei kuulu yhtään sellaista miestä, jota puoliso pystyisi ilman apuvälineitä pahoinpitelemään. Miesten ja naisten fyysisistä eroista johtuen S pitää hyvin erikoisena sitä tilannetta, että mies todella olisi niin suurissa vaikeuksissa naista vastaan, että tarvitsee poliisin apua.

S:n mukaan hän ei ensin ottanut soittoa todesta ja sitten hänen mieleensä tuli, että kysymys on huoltajuuskiistatilanteesta, jossa toinen osapuoli soittaa hätäkeskukseen pyytäen apua vain kerätäkseen aineistoa puolisoaan vastaan.

Selvityksessään S katsoo, että olisi voinut olla asiallisempi tai ja suhtautua asiaan vakavammin ja ystävällisemmin. S toteaa olevansa pahoillaan siitä, että puhelu lähti väärille raiteille ja suuntaa oli sitten hyvin vaikea korjata puhelun edetessä. Kysymyksensä "otatko pataan naiselta?" S toteaa olleen karkean, mutta kysymys miehen ja naisen painosta oli hänen mukaansa asiallinen. S kirjoittaa, ettei käsittänyt, miksi mies soittaa ja pyytää apua, jos nainen ei ole häntä painavampi. Kysymyksellään S kertoo pyrkineensä selvittämään, ettei kyseessä olisi sellainen epäsuhta, missä nainen selvästi painaa miestä enemmän, jolloin voisi ajatella, että nainen todella saattaa aiheuttaa fyysisistä vahinkoa miehelle.

S ilmoittaa olevansa pahoillaan, jos Kantelija kokee tulleen loukatuksi. Se ei ole S:n mukaan ollut hänen tarkoituksensa.

Hätäkeskusyksikkö katsoo lausunnossaan L:n ja E:n toiminnan puheluiden yhteydessä olleen asianmukaista. He ovat arvioineet tilanteen vakavuutta ja kiireellisyyttä sekä välittömien toimenpiteiden tarvetta. Toimenpiteiden tarvetta on arvioitu Kantelijan kanssa ja sekä Kantelijalle että tämän puolisolle on annettu toimintaohjeita tilanteen rauhoittamiseksi.

Sen sijaan S:n sanavalinnat ja tilanteen subjektiiviset arvioinnit johtivat hätäkeskusyksikön mukaan sanaharkkaan ja asiallisen vuorovaikutuksen menettämiseen.

### 3.3

#### Sovellettavat säännökset

Hätäkeskuslain 4 §:n 1 momentin mukaan hätäkeskuksen tehtävänä on vastaanottaa hätäilmoituksia, välittömiä poliisin toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia ja muita ihmisten, omaisuuden ja ympäristön turvallisuuteen liittyviä välittömiä toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia sekä välittää ne edelleen niille yksiköille, joille tehtävä voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuuluu. Lisäksi hätäkeskus toimii pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viestikeskuksena, tukee ja avustaa näiden viranomaisten tehtäviä hoitavia yksiköitä sekä hoitaa sille muussa laissa säädetty tehtävät.

Hätäkeskuslaitoksista annetun valtioneuvoston asetuksen 4 §:n 2 momentin mukaan hätäkeskuksen tehtävänä on lain 4 §:ssä säädetyn lisäksi erityisesti muun muassa ilmoituksen perusteella arvioida tilanteen edellyttämät käytettävissä olevat voimavarat ja tehtävän kiireellisyys sekä mahdollisuuksien mukaan neuvoa ja ohjata hätätilanteisiin liittyvissä yhteydenotoissa.

Valtion virkamieslain 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Pykälän 2 momentin mukaan virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla.

Perustuslain 6 §:n 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi sukupuolen perusteella. Perustuslain 7 §:n 2 momentin mukaan ketään ei saa kohdella ihmisarvoa loukkaavasti.

Hallintolain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

### 3.4

#### Kannanotto

#### L ja E

Hätäkeskuslain 4 §:n 1 momentin mukaan hätäkeskuksen tehtävänä on muun muassa vastaanottaa välittömiä poliisin toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia ja välittää ne edelleen niille yksiköille, joille tehtävä voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuuluu. Hätäkeskuslaitoksista annetun asetuksen 4 §:n mukaan hätäkeskuksen tehtävänä on ilmoituksen perusteella arvioida muun muassa tehtävän kiireellisyys ja neuvoa sekä ohjata hätätilanteisiin liittyvissä yhteydenotoissa.

Käytettävissäni olevien Kantelijan soittamien hätäpuhelunauhoitteiden perusteella minulle ei ole aiheetta toimenpiteisiin L:n ja E:n osalta. Nauhoitteiden perusteella L:n ja E:n ensimmäisten vastaanottamien puheluiden yhteydessä he ovat arvioineet tehtävän kiireellisyyttä virkaansa kuuluvien velvollisuuksien ja tehtävään sisältyvän harkintavallan mukaisesti. Puheluiden perusteella tilanne ei vaikuta olleen puheluhetkellä sellainen, että se olisi vaatinut välittömiä toimenpiteitä. Nauhoitteiden perusteella myös Kantelija on ollut asiasta samaa mieltä. Sen lisäksi Kantelijaa on neuvottu mahdollisten jatkotoimien osalta.

E:n vastaanottaman toisen (Kantelijan viimeinen puhelu) puhelun perusteella hän on päätenyt hälyttämään poliisiin Kantelijan osoitteeseen.

## S

S:n (S) vastaanottamasta Kantelijan (K) soittamasta hätäpuhelunauhoitteesta ilmenee muun muassa seuraavaa:

S: Hätäkeskus

K: K tässä hei. Tilanne jatkuu täällä... (*Naisääni toistaa taustalla puhelun alussa: "Tilanne ei jatku"*) Hän käy kokoajan mun kimppeun, enkä mä pysty tekemään tätä, voitko lähettää partiota?

S: Otat sä naiselta pataan niinkö?

K: Onks tää hätänumero?

S: On, voitko vastata mun ihan asialliseen kysymykseen?

K: No, ei kyllä ollut oikein asiallinen kysymys toi

S: Eikö? No saanko kysyä tämmösen ihan fyysikaalisen: kuinka iso olet, kontra, kuinka iso tämä nainen on?

K: Toivon, että tää nauhoitus saadaan sitten jotenkin

S: Voitko vastata kysymykseen, jos haluat ett puhelu jatkuu?

K: Kysyt kuinka painava nainen on ja kuinka painava hän on

S: Juuri näin minä kysyin. Älä arvioi sitä, että mikä se tarkoitus on

K: Mä olen kuuskyt ja hän on kuuskyt

S: No niin, silloinhan se on tasapeli

K: Anteeks mitä?

S: Niin et, sehän on tasapeli silloin

K: Siis, mihin mä soitin?

S: Et sä tiedä edes mihin sä soitat?

K: Kyllä 112

S: Miks sä kysyt sitä koko ajan?

K: Mä kysyn, koska noi sun kommentit on aika uskomattomia. Mä olen tullut turvakodista hakemaan tänne lasteni vaatteita ja vaimo käy päälle koko ajan, mä en pysty tekemään sitä

S: Justiinsa. Onks sulla ketään kaveria ketä vois turvata?

K: Ei ole, mä olen selvittänyt sen jo aikaisemmin ja mä olen niinku yrittänyt soittaa teille vaikka kuinka monta kertaa. Hän mottaa mua ja lyö mua, saako simmoista tehdä, täh, vastaisitko asialliseen kysymykseen, saako vaimo lyödä?

S: Kyllähän sä varmaan sen kysymättäkin tiedät, että jos suomen lakia yhtään tuntee et ei saa.

Tämän jälkeen puhelu jatkuu niin, että S keskustelee myös Kantelijan puolison kanssa. Puhelu päättyy niin, että Kantelijan puoliso lupaa antaa Kantelijan ottaa tämän tarvitsemat tavarat puuttumatta asiaan.

Valtion virkamieslain 14 §:n 2 momentin mukaan virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. Ihmisarvoa loukkaavan kohtelun kiellon perusteella virkamies ei saa omalla käytöksellään loukata kenenkään ihmisarvoa.

Hallintolain 9 §:n vaatimus hyvästä kielenkäytöstä koskee sekä kirjallista että suullista ilmaisutapaa. Asiaa koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan kuuluu, ettei asiakkaaseen kohdisteta loukkaavia tai väheksyviä sanontoja. Suullisessa keskustelussa tulisi lisäksi kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan kohteluun ja siihen, ettei keskustelussa käytetä asiakkaaseen kohdistuvia epäasiallisia ilmaisuja.

Vaikka virkamies saattaa virkaansa toimittaessa joutua omasta näkökulmastaan turhauttaviin tai hämmentäviin – S kertoo selvityksessään olevansa hämmästynyt Kantelijan selostamasta tapahtumasta – tilanteisiin, hänen tulee kuitenkin säilyttää ilmaisuissaan asiallisuus eikä asiakkaan asiaan tai henkilöön kohdistuva ivallisuus tai vähättelevyys ole missään tilanteessa hyväksyttävää.

Hätäkeskuspäivystäjän tehtävä edellyttää mielestäni korostetun asiallista käyttäytymistä. Asiallisen käytöksen vaatimusta korostaa se, että avun saannissa hätäpuhelun soittaja on sen varassa, millaiseksi hätäkeskuspäivystäjä tilanteen arvioi. Kiireellisyysarvioinnissa tulee sen vuoksi pidättäytyä vähättelemästä hätäpuhelun soittajan tilannetta, vaikka päivystäjä arvioisikin tilanteen sellaiseksi, että välittömiä toimenpiteitä ei edellytetä.

S:n kysymyksen "otat sä naiselta pataan" ja osapuolten painon perusteella tehdyn arvion "tasapelistä" voidaan asiayhteys huomioon ottaen katsoa sisältävän ajatuksen vähättelevästä suhtautumisesta naisen miehen kohdistamaan väkivaltaan. Pidän S:n selvityksestä ilmenevää suhtautumista Kantelijan hätätilanteeseen lähtökohdiltaan epäonnistuneena kuten sitäkin, että S arvioi hätätilanteen konkreettisuutta ja ylipäättään puhelussa esitettyjen seikkojen todenperäisyyttä omaan tuttavapiiriin kuuluvien henkilöiden ominaisuuksien perusteella. Sen, että S kirjoittaa selvityksessään, ettei käsitä, miksi mies soittaa ja pyytää apua, jos nainen ei ole häntä painavampi, voidaan mielestäni katsoa ilmentävän syrjintäkiellon vastaista suhtautumista ja erilaiseen asemaan asettamista sukupuolen perusteella.

S:n käyttämät ilmaisut ovat olleet sisällöltään ja käytetyltä äänensävyllään täysin asiattomia ja sopimattomia. Niitä voidaan pitää käsillä olevassa tilanteessa Kantelijan näkökulmasta arvioituna halventavina, vähättelevinä ja hänen ihmisarvoaan loukkaavina.

S ei ole Kantelijan soittaman hätäpuhelun yhteydessä käyttäytynyt valtion virkamieslain 14 §:n 2 momentissa tarkoitettu tavoin tehtävänsä edellyttämällä tavalla.

4

#### TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan hätäkeskuspäivystäjä, vanhempi konstaapeli S:lle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.4 selostetusta lainvastaisesta menettelystä. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.