

5.5.2011

Dnro 2700/4/10

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Tarkastaja Kari Huttunen

HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN KÄYTTÄYTYMINEN EI OLLUT ASIANMUKAISTA

1 KANTELU

A arvosteli tasavallan presidentille osoittamassaan, eduskunnan oikeusasiamiehen käsiteltäväksi siirrettyssä kirjoituksessa Helsingin hätäkeskuksen päivystäjän menettelyä hätäpuheluun vastaamisessa 27.10.2007. A:n mukaan päivystäjä vitkutteli avun toimittamisessa 93-vuotiaalle, kaatumisen seurauksena loukkaantuneelle äidilleen.

Hätäkeskukseen soitti huoltomies B. Päivystäjä oli ilmoittanut lähettävänsä ambulanssin 20 minuutissa, jos soittajat olisivat kilttejä. Muutoin hän sanoi voivansa viivyttää avun toimittamista kaksi ja puoli tuntia.

A:n mukaan hänen asiaa koskeviin myöhempiin ilmoituksiinsa ei ole vastattu.

3 RATKAISU

Käsitykseni mukaan hätäkeskuspäivystäjä C menetteli arvostelua aiheuttavalla tavalla vastatessaan hätäkeskuspuheluun. C:n puhetapa ja käyttämät ilmaisut loivat ilmoittajille virheellisen käsityksen siitä, että avun toimittamisen nopeus oli yhteydessä heidän käyttäytymiseensä.

Käsitykseni mukaan Helsingin hätäkeskuksen johtaja D menetteli hallintolain vastaisesti jättäessään vastaamatta A:n hätäkeskuspäivystäjän menettelyä koskevaan kirjeeseen. D:n olisi myös tullut hankkia hätäkeskuspäivystäjän selvitys asiasta.

Eduskunnan oikeusasiamiehellä on perustuslain 111 §:n mukaan oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot. Tästä syystä D:n olisi tullut selvittää menettelynsä hätäpuhelunauhoituksen kuulemisesta antaessaan ensimmäisen selvityksensä asiasta. Lisäksi myös sisäasiainministeriön pelastusosaston ja hätäkeskuslaitoksen olisi tullut liittää D:n selvitykset omien selvitystensä liitteiksi.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

3.1 Hätäkeskuspäivystäjän menettely

3.1.1

Ilmoitustiedot

Helsingin hätäkeskuksen onnettomuusilmoituksen mukaan B soitti 27.10.2007 kello 13.00 hätäkeskukseen ilmoittaen, että *"90 -vuotias henkilö oli kaatunut rollaattorilla aamulla, puhui sekavia, ma-kaa maassa, yleistila ok, liikuttaa jäseniä."* Sairaankuljetusyksikkö hälytettiin kello 13.08 tiedoilla *"hidas yleistilan lasku, ohimennyt kohta."* Yksikkö oli kohteessa kello 13.17. Tehtävä annettiin C-kiireellisyysluokan mukaisena ja sairaankuljetusyksikkö totesi sen D-kiireellisyysluokkaan kuuluvaksi.

3.1.2

Helsingin hätäkeskuksen johtajan selvitys 27.8.2010

A:n asiakaspalautteen perusteella näyttää siltä, että hätäkeskuksen palvelutehtävä on ollut ongelmallinen. Hätilmoituksen käsittely ennen hälyttämispäätöstä on kestänyt noin seitsemän ja puoli minuuttia. Päivystäjä on pyrkinyt ohjeen mukaiseen hätäpuhelun käsittelyyn, jossa päivystäjä ohjaa tarvittavien tietojen saantia palvelevaa hätilmoittajan haastattelua. Tässä yhteydessä hän on pahoittanut A:n mielen.

3.1.3

Hätäkeskuslaitoksen selvitys 1.9.2010

Selvityksen mukaan puheluun vastannut päivystäjä ei ollut enää hätäkeskuslaitoksen palveluksessa, joten häntä ei ole voitu kuulla. Kun hätäpuhelunauhoitteita säilytetään yksi vuosi, kyseistä puhelua ei ole voitu kuunnella. Hätäkeskuslaitos ei ole siten voinut selvittää päivystäjän menettelyn asianmukaisuutta.

3.1.4

B:n lausuma 7.9.2010

Puhelimitse kuultuna huoltomies B kertoi soittaneensa hätäkeskukseen ja pyytäneensä apua [osoite poistettu] asunnossa kaatuneelle iäkkäälle rouvalle. Puhelimen kaiutin oli ollut puhelun ajan auki. Paikalla oli myös rouvan tytär. Hätäkeskuspäivystäjä oli käyttäytynyt puhelimesta silmiin pistävän poikkeavalla tavalla. Ensinnäkin hän puhui huutamalla ja lisäksi hän ilmoitti, että *"jos olette kilttejä, apu tulee 20 minuutissa, muutoin kahdessa ja puolessa tunnissa."* B kertoi soittaneensa hätäkeskukseen useita kertoja ja puhelut olivat aina sujuneet tavanomaisen asiallisesti. Tällä kertaa hätäkeskuspäivystäjän käyttäytyminen toi B:n mieleen, ettei päivystäjällä ollut nyt *"hyvä"* päivä työssään.

3.1.5

C:n selvitys 28.9.2010

Hätäkeskuspäivystäjä, nykyinen Pirkanmaan poliisilaitoksen vanhempi konstaapeli C totesi selvityksessään, ettei hän voinut enää muistaa A:n tapausta. Hän totesi yleisesti, että hätäkeskuspäivystäjänä hänen tehtävänä oli selvittää, millaisen avun tarpeessa potilas oli. Tässä tehtävässä ei tullut esille, että potilaan tilan takia paikalle olisi tullut lähettää välittömästi pelastuslaitoksen yksiköitä. A:n asian käsittelyssä saattoi ensinnäkin olla kyse, ettei päivystäjä saanut vastauksia kysymyksiinsä toistuvista kysymyksistään huolimatta. B:n kertoman mukaan potilaan tytär oli hätäntynyt ja joskus tällaisessa tilanteessa tarvittavien tietojen saaminen ennen avun lähettämistä edellytti päivystäjältä jämkämpää puhetta ja mahdollisesti äänen korottamista. Mikäli soittaja korotti ääntään, ääni tuli korva-kuulokkeen kautta todella kovaa ja oma äänitasokin nousi helpommin. C ei pitänyt mahdollisena sanoneensa kenellekään, että jos soittaja ei ole kiltisti, hän voi viivyttää avun tuloa kaksi ja puoli tuntia.

Todennäköisesti hän oli puhelussa esittänyt, että mikäli hän sai vastauksia ja kriteereitä oli C-kiireellisyyteen, se tarkoitti avuntuloa 20 minuutissa. Mikäli hän ei saanut vastauksia ja kriteerinä oli liikuntavammaisen kaatuminen, hän tuli välittämään tehtävänä d-kiireellisyydellä, jolloin tehtävä oli hoidettava kahden ja puolen tunnin sisällä. C katsoi, ettei ollut toiminut epäasiallisesti käsitellessään puhelua.

C totesi, ettei Helsingin hätäkeskus ole kuullut häntä A:n asiakaspalautteen johdosta.

3.1.6

Helsingin hätäkeskuksen johtajan selvitys 28.10.2010

Hätäkeskuksen johtaja totesi, että talonmies B:n käsitys tavanomaisesta hätäpuhelun käsittelystä on jäänyt selvittämättä. Hätäkeskuspäivystäjän tulee suorittaa kaikista vastaanottamistaan hätäpuheluista riskinarvio annetun ohjeistuksen mukaisesti. Riskinarvio tehdään kysymyssarjan avulla ja päivystäjä pyrkii puhumaan potilaan kanssa. Hätäkeskuspäivystäjät on koulutettu rauhoittamaan hätäilmoittajaa, jotta tarvittavat tiedot hälyttämispäätöksen perustaksi saadaan. Tarvittaessa vuorovaikutuksen aikaansaaminen edellyttää keinoja (hätäntyneen ihmisen käskyttämistä mm. ääntä korottamalla), jotka voivat tuntua hätäilmoittajasta epämiellyttäviltä. Kyseisessä tapauksessa päivystäjä ei saanut riskinarvion tekemisen edellyttämää vuorovaikutusta syntymään ilmoittajien kanssa ja puhelusta muodostui erittäin sekava.

Hätäkeskuksen johtaja oli antanut asiantuntijalle tehtäväksi etsiä tehtävätiedot A:n 27.5.2008 lähettämän sähköpostin jälkeen osoitteen ja kellonajan perusteella. Asiantuntija oli hakenut samana päivänä tehtäväraportin ja puhelutallenteen. Hätäkeskuksen johtaja ja asiantuntija kuuntelivat tallenteen. Koska puhelutallenne ei ollut enää käytettävissä ja sen kuuntelusta on kulunut yli kaksi vuotta, oli mahdotonta ottaa kantaa keskustelun yksityiskohtiin. Käydyn hätäpuhelun yleisilme oli muistissa ja sen mukaan päivystäjälle ei tuossa tilanteessa annettu mitään mahdollisuutta suorittaa tehtävänsä operatiivisen ohjeistuksen mukaisesti. Hätäpuhelun käsittelyn epäonnistuttua päivystäjä koodasi tehtävän riskiluokkaan C ja ambulanssihenkilöstö määritteli tutkimusten jälkeen tehtävän kiireettömäksi sairaankuljetukseksi (D). Oikein suoritettuna riskinarvion perusteella riskiluokka olisi voinut olla kriittisimmillään A, joka edellyttää lääkärijohtoista ensihoitoa.

Hätäkeskuksen johtajan kannanoton mukaan hätäpuhelun riskinarvio ei toteutunut tarkoitetulla tavalla, koska päivystäjän ja hätäilmoittajien välisessä vuorovaikutuksessa oli puutteita. Päivystäjän keinot saada riskinarvion kannalta tarpeelliset tiedot loukkasivat hätäilmoittajia. Potilaan tavoittamiseen kulunut aika verrattuna ohjeistukseen tapahtui alle tavoiteajan.

3.1.7

Hätäkeskuslaitoksen selvitys 28.10.2010

Jokaisen hätäpuhelun käsittely muodostui erilaiseksi riippuen useista tekijöistä. Hätänumeroon soittavien kansalaisten odotuksiin viranomaistoiminnasta vaikuttaa muun muassa, kuinka järkyttyneitä he ovat ja mitkä ovat heidän odotuksensa viranomaistoiminnalle. Hätäkeskuksen riskinarvio pyritään suorittamaan siten, että tilanteesta saataisiin mahdollisimman todenmukainen kuva. Hätäkeskuspäivystäjän tulee suorittaa riskinarvio annetun ohjeistuksen mukaisesti. Riskinarvio tehdään siten, että päivystäjä kysyy soittajalta riskiarvioprotokollan mukaiset kysymykset. Mikäli mahdollista, päivystäjä pyrkii puhumaan potilaan itsensä kanssa. Hätäkeskuspäivystäjät on koulutettu rauhoittamaan hätäntynnyttä tai aggressiivista ilmoittajaa, jotta tarvittavat tiedot hälyttämispäätöksen perusteeksi saadaan. Tarvittaessa vuorovaikutuksen aikaansaaminen edellyttää muun muassa ilmoittajan käskyttämistä ääntä korottamalla, mikä voi tuntua ilmoittajasta epämiellyttävältä tai epäkohteliaalta.

Jälkikäteen ei varmuudella voida sanoa, oliko päivystäjä esimerkiksi viitannut mahdollisuuteen valita tehtävän kiireellisyydeksi C, jolloin potilas tulee tavoittaa 20 minuutissa, tai D, jolloin tavoitevasteaika on 1,5 tuntia. Päivystäjä oli valinnut tehtävälajiksi C, vaikka ei ollut saanut kaikkia riskinarvion tekemiseen tarvittavia tietoja.

3.1.8

Sisäasiainministeriön pelastusosaston lausunto 29.12.2010

Sisäasiainministeriö viittasi lausunnossaan hätäkeskuslaitoksen selvitykseen puhelun sisällön ja päivystäjän ja ilmoittajan vuorovaikutuksen osalta.

3.1.9

Arviointi

Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n 2 momentin mukaan virkamiehen on käyttäydyttävä aseman- ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla.

Selvää on, että C:n tarkoituksena oli saada tarpeelliset tiedot riskiarvioinnin tekemiseksi ja kuljetuksen kiireellisyyden määrittämiseksi. Hätäpuhelun soittajan voi olla vaikea ymmärtää monia kysymyksiä tilanteessa, jossa hänen tarkoituksenaan on vain saada nopeasti apua. Siten päivystäjältä vaaditaan erityistä ammattitaitoa saada hätääntyneeltäkin soittajalta tiedot oikeanlaisen avun toimittamiseksi. Päättävissä on, että mainitussa tarkoituksessa C on puhelun aikana tuonut esille tehtävien kiireellisyysluokituksia, mutta ilmaissut sen niin, että ilmoittajille oli syntynyt käsitys heidän käyttäytymisensä vaikuttavan avun toimittamiseen. Erityisesti ilmaisun, "jos olette kilttejä", ehdollistama on voinut olla omiaan luomaan tällaisen mielikuvan.

Totean ensiksi, ettei C:n menettelyä arvioida avun toimittaminen C-kiireellisyysluokan tehtäväksi ole aihetta arvostella. Mitä tulee hätäpuheluun vastaamiseen, C:n menettely ei ollut ammatillisesti onnistunut. Selvitysten mukaan hätäpuhelu oli erittäin sekava eikä päivystäjä onnistunut saamaan tehtävän edellyttämää vuorovaikutusta. B:n mukaan asiointi hätäkeskuspäivystäjän kanssa ei sujunut tavanomaisen asiallisesti, vaan päivystäjä huusi puhelimeen ja ilmaisi ilmoittajien käyttäytymisen vaikuttavan avun toimittamiseen. Käsitykseni mukaan C yritti tavanomaisesta poikkeavin keinoin saada avun toimittamiseksi tarvittavia tietoja, mutta ei onnistunut tässä tavoitteessaan. Katson, että C menettely oli omiaan vaarantamaan virkamieheltä edellytettävän viranhoidon asianmukaisuusvaatimuksen. Menettelyä ei kuitenkaan voi pitää valtion virkamieslain vastaisena.

3.2

Asiakaspalautteeseen vastaaminen

3.2.1

Tapahtumatiedot

A lähetti 9.11.2007 sähköpostiviestin Helsingin hätäkeskuksen johtajalle D:lle liittäen mukaan (27.10.2007) sosiaali- ja terveysministerille lähettämänsä tapahtumaselostuksen hätäkeskuspäivystäjän menettelystä. D vastasi viestiin välittömästi pyytäen A:ta täydentämään hätäkeskussoiton tietoja ajan, osoitteen ja puhelinumeron osalta. A lähetti paluuviestissä äitinsä koko nimen, henkilötunnuksen, tarkan osoitteen ja arvioi kellonajaksi 12.30.

A lähetti 27.5.2008 uuden sähköpostiviestin D:lle. D pahoitteli seuraavana päivänä lähettämässään viestissä, että asiakaspalaute oli jäänyt hoitamatta. D:n viesti oli seuraava:

Olen tiedustellut 9.11.2007 kuvaamaanne tapahtumaan liittyviä tietoja selvityksen teon perustaksi. Valitettavasti emme ole saaneet teiltä kaikkea tarvitsemaamme tietoa. Viestistänne otettuna olemme:

- tapahtuman ajankohdaksi 27.10.2007 klo 12.30,
- osoitteeksi [osoite poistettu].

Pyydän teitä antamaan puhelinnumeron, josta soittitte sekä mistä osoitteesta (kuntatieto on riittävä) soittitte em. hätäpuhelun. Nämä tiedot ovat meille tärkeitä, jotta voimme löytää puhelun äänitallenteen ja käynnistää selvitystyön.

A ei vastannut viestiin.

D antoi asiantuntijalle tehtäväksi etsiä tehtävätiedot D:n antaman osoitteen ja kellonajan perusteella. Asiantuntija haki samana päivänä tehtäväraportin ja puhelutallenteen. D ja asiantuntija kuuntelivat tallenteen.

Muista toimenpiteistä ei ole selvitystä.

3.2.2

D:n selvitys 27.8.2010

D totesi, että A:n asiakaspalautteesta ja kanteluun johtaneesta tapauksesta oli lähes kolme vuotta. Hätäkeskuksen tallenteissa ei ole dokumenttia mahdollisesta A:lta pyydetystä tietojen täsmentämisestä eikä hätäkeskuksen lopullisesta vastauksesta. Tehtävästä on tehtäväraportti mutta puhelutallenteet eivät ole enää käytettävissä.

3.2.3

Hätäkeskuslaitoksen selvitys 1.9.2010

Selvityksen mukaan A:n 9.11.2007 lähettämän palautteen seurauksena Helsingin hätäkeskus on pyytänyt lisätietoja hälytyksestä. Viimeksi A:lle on vastattu 28.5.2008 ja pyydetty edelleen täsmentämään tietoja. Liitteinä olivat A:n ja D:n väliset sähköpostit sekä Helsingin hätäkeskuksen onnettomuusilmoitus.

Hätäkeskuslaitos esitti pahoittelunsa siitä, että asian käsittely on viivästynyt.

3.2.4

D:n selvitys 28.10.2010

Helsingin hätäkeskus pyrkii vastaamaan kaikkiin vastaanottamiinsa asiakaspalautteisiin 14 vuorokauden kuluessa. D on tarkentanut asiakaspalautteiden käsittelyn prosessia varmistaakseen annettavien selvitysten toteutumisen.

Asiakaspalautteeseen vastaamisesta D totesi seuraavan. Potilaan henkilötietoja ei kerätä hätäkeskustietojärjestelmään, ellei siihen ole perusteltua syytä. Osoitetiedon ja riittävän tarkan ajankohdan avulla soitetut hätäpuhelut ovat löydettävissä. Selvitysrutiiniin kuuluu hätäilmoittajan puhelinnumeron ja

puheluun määrän selvittäminen sen varmistamiseksi, liittyikö tapahtumaan useampia hätänumeroon soitettuja puheluita. Tässä tapauksessa tehtävään liittyi ilmeisesti vain yksi puhelu.

Kirjeen 9.11.2007 perusteella tapahtuman tutkinta olisi voitu käynnistää, mutta palautteen antajalta haluttiin saada varmuus siitä, että puheluita soitettiin vain yksi.

Kirjeen 27.5.2008 johdosta hätäpuhelin käsittelyn selvittäminen käynnistettiin ja D antoi asiantuntijalle tehtävän etsiä hätäkeskustietojärjestelmästä tietoja. Tehtäväraportin ohella etsittiin puhelutallenne, joka kuunneltiin. Sen analysointi tapahtui todennäköisesti viikon kuluessa sähköpostin saapumisesta. Tuntemattomaksi jääneen toimistoteknisen virheen johdosta asiakaspalaute jäi tuottamatta eikä selvitystä toimitettu A:lle.

3.2.5

Hätäkeskuslaitoksen selvitys 28.10.2010

Hätäkeskuslaitoksen voimassa olevan sisäisen ohjeen mukaisesti Hätäkeskuslaitokselle saapuneisiin palautteisiin pyritään vastaamaan 14 päivän kuluessa. Tietojen löytämiseksi hätäkeskustietojärjestelmästä on tärkeää saada selville tietyt hakukriteerit. Potilastietoja ei kerätä eikä talleteta, ellei siihen ole erityistä perustetta. Näin ollen potilaan tiedoilla ei puhelua pystytä tietojärjestelmästä löytämään, jos ilmoittaja potilas eivät ole sama henkilö. Päivystäjä tallentaa ilmoittajan nimen ja kohteen osoitteen. Järjestelmän kautta tallentuvat puhelinnumero, päivämäärä ja kellonaika.

A:n ensimmäisen (2007) viestin osalta asian hoitaminen keskeytyi kun tiedusteluun ei saatu vastaus. A:n 27.5.2008 lähettämän sähköpostin jälkeen Helsingin hätäkeskuksessa etsittiin tehtäväraportti ja puhelutallenne, joka kuunneltiin.

Hätäkeskuslaitos toisti pahoittelunsa siitä, että palautteen käsittely on viivästynyt. Hätäkeskuslaitos ilmoitti ottavansa palautteiden käsittelyyn liittyvät prosessit tarkasteluun, jotta vastaavaa ei enää pääse tapahtumaan.

3.2.6

Sisäasiainministeriön pelastusosaston lausunto

Sisäasiainministeriö viittasi lausunnossaan Helsingin hätäkeskuksen johtajan ilmoitukseen, ettei hän ajan kulumisen johdosta enää kyennyt palauttamaan luotettavasti mieleen, miksi A:n palautteeseen 9.11.2007 ei ole vastattu tai miksi A:lta on 28.5.2008 pyydetty uudelleen yksilöintitietoja. Lausunnon mukaan Helsingin hätäkeskuksen johtajan menettelyn syiden osalta ei ole saatavissa luotettavaa selvitystä.

3.2.7

Arviointi

Hallintokantelu on henkilön tekemä ilmoitus valvontaa suorittavalle virkamiehelle tai viranomaiselle siitä, että hän katsoo olevan syytä epäillä jonkun valvonnan piiriin kuuluvan viranomaisen tai muun tahon menetelleen lain tai muutoin virkavelvollisuuksien vastaisesti tai muuten epäasianmukaisella tavalla. Hallintokantelut voivat olla esimerkiksi ilmiannon ja/tai selvityspyynnön luonteisia kuten tässä tapauksessa A:n hätäkeskuksen johtajalle osoittama kirje hätäkeskuspäivystäjän menettelystä oli.

Kanteluasia käsitellään hallintolain (434/2003) 4 §:n 3 momentin mukaan niin, että käsittelyssä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita (hallintolain 2 luku) sekä turvattava niiden henkilöiden oikeu-

det, joita asia välittömästi koskee. Kantelun käsittelijän tehtävänä on huolehtia asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Hankittavan selvityksen laajuus on harkittava tapauskohtaisesti. Kantelun kohdetta on asiassa kuultava, jollei esimerkiksi jo hankitun asiakirjaselvityksen perusteella voida katsoa, että kantelu on ilmeisen aiheeton.

Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Käsitykseni mukaan A:n palaute oli käsiteltävä sisältönsä perusteella hallintolain tarkoittamana kante-luasiana. Asian ratkaisemiseksi tuli siten hankkia tarpeelliset tiedot ja kuulla tarvittaessa hätäkes-kuspäivystäjää.

Totean, että vaikka hätäsoittajan puhelinnumeroa tai puhelujen määrää ei ollut tiedossa, tehtävära-portti ja puhelutalenne olisi voitu hakea hätäkeskustietojärjestelmästä A:n palautteeseen jo vuonna 2007 samoilla tiedoilla kuin vuonna 2008 tapahtui. Myöskään hätäkeskuspäivystäjää ei kuultu tai hankittu häneltä selvitystä A:n palautteen johdosta.

Käsitykseni mukaan D menetteli virheellisesti jättäessään edellä kerrotuin tavoin riittävästi ja asian-mukaisesti selvittämättä A:n palautetta. Lisäksi D menetteli virheellisesti jättäessään vastaamatta palautteeseen, vaikka hätäkeskuksen käytäntönä oli vastata niihin kahden viikon kuluessa. D:n me-nettelyä arvioitaessa on vielä todettava, ettei asiaa käsiteltäessä ole tullut esille selvitystä hänen mai-nitsemastaan toimistoteknisestä viasta vastaamattomuuden syynä eikä myöskään tietoja vastauskir-jeen laatimisesta. Siten katson D:n menetelleen asiassa hallintolain ja valtion virkamieslain vastaisel-la tavalla laiminlyödessään A:n kansalaiskirjeeseen vastaamisen.

3.3

Asian selvittämisestä

Perustuslain 111 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehellä on oikeus saada viranomaisilta ja muil-ta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot.

Totean, että sisäasiainministeriön pelastusosasto ja hätäkeskuslaitos eivät ole liittäneet selvityksiin-sä D:n antamia selvityksiä. Hätäkeskuslaitos on referoinut selvityksiä omissa selvityksissään. Kante-luasiassa on kuitenkin kuultava kantelun kohdetta ja annettava hänelle tilaisuus lausua itseään koske-vista väitteistä. Siten kantelun kohteen antama selvitys on liitettävä kanteluasiakirjoihin myös siinä tapauksessa, vaikka sen sisältö kerrotaan esimiesviraston lausunnossa tai selvityksessä.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1.9 esittämäni käsityksen hätäkeskuspäivystäjänä toimineen vanhemman konstaapelin C:n tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni hänelle.

Saatan edellä kohdassa 3.2.7 esittämäni käsityksen hallintolain ja valtion virkamieslain vastaisesta menettelystä Helsingin hätäkeskuksen johtajan D:n tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni hänelle.

Lähetän lisäksi jäljennökset päätöksestäni kohdassa 3.3 lausumani johdostatiedoksi sisäasiainministeriön pelastusosastolle ja hätäkeskuslaitokselle. Samalla pyydän niitä vastaisuudessa liittämään kanteluasiassa kantelun kohteen antamat selvitykset kanteluasiakirjoihin.