

**30.4.2020**

**EOAK/3109/2019**

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Tarkastaja Peter Fagerholm**

## **Poliisin ja hätäkeskuksen menettely**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli hätäkeskuspäivystäjän sekä poliisin menettelyä itsemurhauhkaan liittyvän hälytystehtävän vastaanottamisessa ja hoitamisessa. Kantelijan mukaan hätäkeskuspäivystäjän olisi käytettävissään olevien tietojen perusteella tullut luokitella tehtävä A-kiireellisyysluokkaan B-kiireellisyysluokan sijaan. Kantelija arvosteli myös poliisin kenttäjohtajaa, kun tämä vaihtoi suorittavaa partiota, eikä hän nostanut tehtävän kiireellisyysluokkaa.

Kantelija oli myös tyytymätön Hätäkeskuslaitoksen ja X:n poliisilaitoksen kanteluratkaisuihin asiassa. Kantelijan mielestä ratkaisut sisältävät ristiriitaisuuksia.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Hätäkeskuslaitoksen selvitys ja lausunto.

Käytettävissäni ovat lisäksi olleet muun muassa hätäpuhelutallenne, poliisin tehtävailmoitukset sekä Hätäkeskuslaitoksen (HAK-192939, 18.4.2019) ja X:n poliisilaitoksen (POL-2018-55265, 10.1.2019) kanteluratkaisut.

#### **2.1**

**Tapahtumat ja selvitykset**

##### *Tapahtumat*

Ilmoittaja soitti 9.11.2018 hätäpuhelun Y:n hätäkeskukseen saatuaan ex-mieheltään (jäljempänä *kohdehenkilö*) ns. jäähyväisviestin. Ilmoittaja kertoi hätäkeskuspäivystäjälle (jäljempänä *päivystäjä*), että kohdehenkilö oli hetkeä aikaisemmin lähettänyt hänelle tekstiviestin, jonka perusteella ilmoittaja epäili kohdehenkilön olevan tekemässä itselleen jotain. Ilmoittaja pyysi, voisiko joku käydä kohdehenkilön kotona tarkistamassa tilanteen. Kohdehenkilö oli tekstiviestissään ilmoittanut, että ilmoittajan [---]. Ilmoittajan mukaan kohdehenkilö oli aikaisemmin yrittänyt tehdä itsemurhan [---]. Hätäkeskuspäivystäjä lupasi lähettää viranomaiset paikalle.

Hätäkeskuspäivystäjä loi klo 17.27 tehtävän poliisille tehtäväkoodilla 391 (itsemurhayritys tai –uhka). Tehtävän kiireellisyysluokaksi hän kirjasi B. Poliisipartio hälytettiin tehtävälle 17.35 ja partio otti tehtävän vastaan 17.36. Toinen partio hälytettiin tehtävälle 17.45 ja alkuperäinen partio irtaantui. Paikalle menevä partio sai 17.54 pahoinpitelytehtävän. Tämäkin tehtävä oli myös luokiteltu B-kiireellisyysluokkaan. Partio hoiti tämän tehtävän ensin ja jatkoi 18.32 matkaa kohti kohdehenkilön asuntoa. Partio oli paikalla 19.01 ja löysi kohdehenkilön menehtyneenä.

## Selvitykset

*Päivystäjä* kertoo yrittäneensä hätäpuhelun jälkeen kaksi kertaa tavoittaa kohdehenkilöä puhelimitse pystyäkseen tekemään paremman riskiarvion ja varmistamaan tämän olinpaikan. Hän ei saanut kohdehenkilöä kiinni, joten hän teki riskiarvion niillä tiedoilla, joita hän sai hätäpuhelussa. Hätäpuhelussa ei päivystäjän mukaan tullut esiin konkreettista uhkaa tai välitöntä hengen ja terveyden vaaraa. Kokonaisharkintaan perustuen hän päätyi tehtävän peruskiireellisyyteen (B). Hän suoritti kertomansa mukaan kohdehenkilön puhelimeen hätäpaikannuksen, koska hänen käsityksensä mukaan kohdehenkilö oli ilmeisessä hädässä, eikä tämän olinpaikasta ollut täyttä varmuutta. Ilmeinen hätä tuli päivystäjän mielestä esiin kohdehenkilön itsetuhoisuuteen viittavasta viestistä ilmoittajalle.

*Y:n hätäkeskus* katsoo, että koska kohdehenkilö ei vastannut kumpaakaan päivystäjän soittoon, riskinarvio täytyi tehdä niillä tiedoilla, joita hätäpuhelusta oli saatu. Hätäilmoituksesta ei hätäkeskuksen mukaan tullut ilmi selkeitä A-kriteereitä, joten päivystäjä päätyi ohjeiden ja kokonaisharkinnan perusteella tehtävän peruskiireellisyyteen. Mikäli kohdehenkilö olisi vastannut päivystäjän soittoon, riskinarvio ja kiireellisyysluokitus olisi voitu tehdä häneltä saaduilla tiedoilla.

Hätäkeskuksen mukaan hätäilmoituksen kohteena olevan henkilön puhelin voidaan paikantaa, jos hän on hätäilmoituksen vastaanottaneen viranomaisen perustellun käsityksen mukaan ilmeisessä hädässä tai välittömässä vaarassa. Tällöin hädän tai vaaran aiheuttaa ympäristö, olosuhteet tai henkilö itse itselleen.

*Y:n hätäkeskus* ei katso suoritettuna hätäpaikannuksen olevan ristiriidassa tehtävän kiireellisyysluokituksen kanssa. Päivystäjä oli katsonut kohdehenkilön olleen ilmeisessä hädässä ilmoittajalle lähettämän jäähyväisviestin vuoksi, jolloin paikannusperuste tehtävän osoitteen selvittämiseksi täyttyi. Välitöntä vaaraa hätäilmoituksessa ei hätäkeskuksen mukaan selkeästi tullut ilmi.

*Hätäkeskuslaitos* viittaa lausunnossaan kokonaisuudessaan jo aiemmin kantelijalle 18.4.2018 antamaansa ratkaisuun ja pyytää huomiomaan kyseisen päätöksen hätäkeskuspäivystäjän ja Hätäkeskuslaitoksen toimintaa arvioitaessa.

Hätäkeskuslaitoksen mukaan sillä seikalla, että kohdehenkilö ei vastannut puhelimeen, on ollut vaikutusta ensisijaisesti riskiarvion tekemiseen. Riskiarvio on voitu tehdä vain kolmannen henkilön ilmoittamien seikkojen perusteella. Mikäli avuntarvitsijaa ei saada puhelimeen, tällä voi aina olla vaikutusta sekä riskiarvioon että sen perusteella tehtävään kiireellisyysarviioon, koska ensikäden tietoa ei silloin ole käytettävissä. Hätäkeskuslaitos toteaa, että päivystäjä on toiminut oikein yrittäessään saada tietoa kohdehenkilöltä itseltään. Koska häntä ei ole tavoitettu, riskiarvio on jouduttu tekemään vain niiden seikkojen perusteella, mitkä hätäkeskuspäivystäjällä oli ollut käytettävissään.

Hätäkeskuslaitoksen mukaan hätäpaikantamisen ei voida katsoa olevan ristiriidassa valitun kiireellisyysluokituksen kanssa. Kohdehenkilön itsetuhoisuus on osoittanut ilmeistä hätää, jonka perusteella hätäpaikannus on voitu tehdä. Hätäpaikannus ei Hätäkeskuslaitoksen mukaan millään tavoin automaattisesti johda siihen, että kyseessä olisi aina A-kiireellisyysluokituksen mukaisesta tehtävästä. Se toteaa, että esimerkiksi eksynyttä henkilöä ei voida auttaa, ellei hänen sijaintiaan saada selville. Tällöin henkilö on Hätäkeskuksen mukaan ilmeisessä hädässä, mutta se ei tarkoita, että hän olisi välittömässä vaarassa.

Hätäkeskuslaitos toteaa kanteluratkaisussaan 18.4.2019, että A-kiireellisyysluokan tehtävään liitetyt kriteerit ”konkreettinen uhka ja välitön hengen ja terveyden vaara” ovat merkitykseltään laajoja ja tulkinnanvaraisia. Poliisihallituksen Hätäkeskuslaitokselle antama toimialakohtainen ohjeistus (jäljempänä *tehtävänkäsittelyohje*, Poliisihallituksen ohje POL-2014-10336, liite 1 ja 2) ei Hätäkeskuslaitoksen mukaan sisällä kriteereille yksityiskohtaisempia esimerkkejä tai tulkintavaihtoehtoja, joten hätäkeskuspäivystäjän on tehtävä kokonaisharkinta jokaisessa puhelussa tapauskohtaisesti saamiensa tietojen perusteella. Päivystäjällä on oikeus ja velvollisuus kokonaisharkintaan silloin, jos tehtävänkäsittelyohje ei anna yksiselitteistä ja selkeää vastausta tilanteen käsittelyyn.

Hätäkeskuslaitos toteaa, että A-kiireellisyysluokan johtavia kriteereitä ei voida nyt käsillä olevassa tapauksessa katsoa ilmenneen yksiselitteisesti, joten hätäkeskuspäivystäjän on tullut tehdä ratkaisunsa ohjeistuksen ja kokonaisharkinnan perusteella. Y:n hätäkeskus on kuitenkin kanteluratkaisun mukaan katsonut jälkikäteen, että hätäkeskuspäivystäjän olisi ollut hyvä pyytää ilmoittajaa kertomaan viestin tarkka sisältö saadakseen varmuudella tietoonsa, onko viestissä kerrottu, mitä uhataan tehdä ja milloin. Hätäkeskuksen mukaan ”uhka ja teko estättävissä” –kriteeri ei hätäilmoituksessa saatujen tietojen perusteella kuitenkaan täytynyt.

Hätäkeskuslaitos pitää kantelua aiheettomana.

### 3 RATKAISU

#### 3.1

##### Lähtökohdat

Hätäkeskustoiminnasta annetun 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 sekä välittää ilmoitus tai tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella sekä suorittaa siihen liittyvät muut välittömät toimenpiteet.

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

Hätäkeskuspäivystäjän on suoritettava *riskiarvio* vastuuviranomaisten antamien tehtävänkäsittelyohjeiden mukaisesti (Hätäkeskuslaitoksen operatiivisen toiminnan käsikirja, HAK-2016-572).

Kaikkien hätäkeskustietojärjestelmään kirjattavien tietojen on perustuttava tarkasti päivystäjälle ilmoitettuun tietoon, eikä teksti saa sisältää päivystäjän tekemiä olettamia (Käsikirja poliisin hälytys- ja kenttätoiminnan tehtävien käsittelystä, Poliisihallituksen ohje POL-2014-10336, liite 1/2014)

Valtion virkamieslain 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perustuslain 7 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

### 3.2

#### Arviointi

Poliisin Hätäkeskuslaitokselle antaman tehtäväkäsittelyohjeen mukaan itsemurhayritykseen tai -uhkaan liittyvä A-kiireellisyysluokka edellyttäisi, että kyse on konkreettisesta uhasta ja teko on estättävissä, yritys on meneillään tai kohdehenkilö on jo tehnyt itselleen jotain, hän on aggressiivinen taikka kyse on muutoin välittömästä hengen ja terveyden vaarasta. B-kiireellisyysluokan osalta ei ole erityisiä kriteerejä. B-kiireellisyysluokka on kyseisen tehtäväluokan peruskiireellisyys, ja se on kiireellisyysluokituksen oletama, joka perustuu pitkäaikaiseen seurantaan siitä, mihin kiireellisyysluokkaan kuuluvana suurin osa kyseisestä tehtävästä on annettu (Käsi- kirja poliisin hälytys- ja kenttätoiminnan tehtävien käsittelystä, Poliisihallituksen ohje POL-2014-10336, liite 1/2014).

[---]

Nyt käsillä olevassa tapauksessa päivystäjä ei ole saanut yrityksistä huolimatta ensikäden tietoa kohdehenkilöltä itseltään taikka muutoinkaan tapahtumapaikalla olevalta henkilöltä. Päivystäjä on joutunut tekemään riskiarvion ilmoittajan antamien tietojen perusteella, jotka taas perustuivat hänen saamaansa tekstiviestiin.

Jälkikäteen arvioituna on selvää, että hätäpuhelussa oli kysymys uhkatilanteesta, joka olisi tosiasiassa edellyttänyt A-kiireellisyysluokkaan kuuluvaa tehtävänantoa. Päivystäjän toimintaa on kuitenkin lähtökohtaisesti arvioitava hätäpuhelua vastaanotettaessa tiedossa olleiden seikkojen perusteella. Hätäkeskuspäivystäjän on lisäksi lähtökohtaisesti suoritettava riskiarvio vastuuviranomaisten antamien tehtäväkäsittelyohjeiden mukaisesti. Nähdäkseni parhaimmatkaan ohjeet eivät kuitenkaan pysty kattamaan kaikkia eteen tulevia tilanteita. Hätäkeskustoiminnassa, kuten muussakin viranomaistoiminnassa, joudutaan ohjeista ja säännöksistä huolimatta usein käyttämään harkintaa. Kuten Hätäkeskuslaitos toteaa, päivystäjällä on oikeus ja velvollisuus kokonaisharkintaan silloin, jos tehtäväkäsittelyohje ei anna yksiselitteistä ja selkeää vastausta tilanteen käsittelyyn.

Tekstiviestin sisällöstä ei jää epäselväksi, että kyse on ollut itsemurhaan viittaavasta uhasta. Viestissä ei ilmeisestikään ole ollut tietoa tekotavasta taikka siitä, että itsemurhayritys olisi ollut parasta aikaa meneillään tai että kohdehenkilö olisi jo tehnyt itselleen jotain. Hätäpuhelu jättää jossain määrin epämääräiseksi uhan konkreettisuuden. Yhdyn Y:n hätäkeskuksen näkemykseen, jonka mukaan päivystäjän olisi ollut perusteltua pyytää ilmoittajaa kertomaan viestin tarkka sisältö, jotta olisi mahdollisesti selvinnyt, oliko kohdehenkilö viestissään kertonut jotain konkreettisempaa liittyen itsemurhauhkaan.

Tämän lisäksi tehtävän kiireellisyyden arvioinnissa olisi mielestäni tullut kiinnittää erityistä huomiota siihen, että ilmoittaja oli kertonut kohdehenkilön jo kerran aikaisemmin yrittäneen itsemurhaa. Tämän vuoksi päivystäjän olisi mielestäni ollut perusteltua pyytää ilmoittajalta tarkempia tietoja aiemmasta itsemurhayrityksestä. Merkitystä olisi voinut olla esimerkiksi sillä, minkälainen aiempi itsemurhayritys oli ollut, oliko se tapahtunut äskettäin vai jo kauan sitten, ja mistä syystä se oli tapahtunut. Jos aiempi itsemurhayritys oli esimerkiksi ollut vakava, tapahtunut äskettäin ja johtunut samasta syystä (--) kuin nyt hätäpuhelussa ilmoitettu itsemurhan uhka, tehtävän kiireellisyyttä olisi voinut olla syytä arvioida toisin. Pidän ilmeisenä, että tässä tapauksessa ilmoittajalta olisi ollut saatavissa tällaiseen arviointiin tarvittavia lisätietoja.

Katson käytettävissäni olevan aineiston perusteella, että päivystäjä on noudattanut tehtävänkäsittelyohjetta riskiarvioinnissa, eikä hän ole mielestäni ylittänyt sinänsä harkintavaltaansa, kun hän on käytettävissään olleiden tietojen perusteella arvioinut tehtävän kuuluvan kiireellisyysluokkaan B. Sen sijaan katson, että päivystäjän olisi ollut perusteltua pyrkiä hankkimaan ilmoittajalta esimerkiksi edellä kerrottuja lisätietoja, jotka olisivat voineet osoittaa tehtävän kuuluvan tosiasiaa A-kiireellisyysluokkaan.

Totean lisäksi, että perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Hätäpuhelun johdosta tehtävässä riskiarviossa turvattavana perusoikeutena voi olla perustuslain 7 §:ssä turvattu oikeus elämään. Oikeudesta elämään voidaan johtaa yleinen velvollisuus sellaisiin julkisen vallan toimiin, joilla edistetään elämän edellytyksiä (HE 309/1993 vp, s. 46). Tämän perusoikeuslottuvuuden näkökulmasta on mielestäni perusteltua, että tehtävän kiireellisyysarvion koskiessa tulkinnanvaraista tilannetta, jossa voi olla kysymys henkeen kohdistuvasta vaarasta, käytetään nopeamman avun tuovaa kiireellisyysluokkaa.

Saatan nämä käsitykseni hätäkeskuspäivystäjän sekä Hätäkeskuslaitoksen tietoon.

### 3.3

#### Muut asiat

Oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aiheutta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Oikeusasiamiehellä on harkintavaltaa sen suhteen, mihin toimenpiteisiin kantelu antaa aiheutta.

Totean, että X:n poliisilaitos ja Hätäkeskuslaitos ovat ratkaisseet kantelijan hallintokantelut niille lain mukaan kuuluvan harkintavallan nojalla. Asiassa ei ole ilmennyt aiheutta epäillä, että kyseiset viranomaiset olisivat ylittäneet harkintavaltansa tai muutoinkaan menettelleet lainvastaisesti kantelua käsiteltäessä.

En ole katsonut olevan laillisuusvalvonnallista tarvetta enemmälti tutkia poliisin menettelyä. Viitataan ylikonstaapelin 10.12.2018 päivätyyn selvitykseen, jonka mukaan tehtävänannossa ei hänen näkemyksensä mukaan tullut ilmi seikkoja, jonka perusteella se olisi tullut nostaa A-kiireellisyysluokkaan. Hän on kertonut määränneensä tehtävälle uuden partion, koska partio oli vapaana ja tapahtumapaikkaa lähin käytettävissä oleva partio. En katso käytettävissäni olevan aineiston perusteella, että ylikonstaapeli olisi menettellyt lainvastaisesti taikka virheellisesti. Hänellä on ollut kenttäjohtajana toimivalta ratkaista, mikä partio tehtävän hoitaa. Asiassa ei ole ilmennyt sellaisia uusia seikkoja, jotka antaisivat aiheen uusiin selvityksiin tai arvioihin koskien ylikonstaapelin menettelyä.

En myöskään ole ryhtynyt tutkimaan sitä, että uusi partio hoiti saamansa pahoinpitelyä koskevan tehtävän ensin. Menettelyä ei ole aiheutta epäillä virheelliseksi, koska myös pahoinpitelyä koskeva tehtävä oli luokiteltu samaan kiireellisyysluokkaan B.

#### 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset itsemurhauhkaan liittyvän hätäilmoituksen kii-reellisyysarvioinnin tekemisessä huomioon otettavista näkökohdista hätäkeskuspäivystäjän ja Hätäkeskuslaitoksen tietoon.

Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni myös Poliisihallitukselle tiedoksi. Esitän Poliisihalli-tuksen ja Hätäkeskuslaitoksen harkittavaksi, antaako tämä tapaus ja päätökseni aihetta täyden-tää niiden ohjeita itsemurhauhkaan liittyvän hätäilmoituksen käsittelystä.

Pyydän Poliisihallitusta ja Hätäkeskuslaitosta ilmoittamaan minulle mahdollisista toimenpiteis-tään 30.9.2020 mennessä.