



HÄTÄKESKUSLAITOS  
NÖDCENTRALSVERKET

# Hätäkeskuslaitos

2026

Satakunnan järjestöjen aamukahvit  
Porin hätäkeskus  
Vuokko Kettunen



# Virasto



**Tuotamme hätäkeskuspalvelut koko Suomessa  
Ahvenanmaata lukuun ottamatta.**

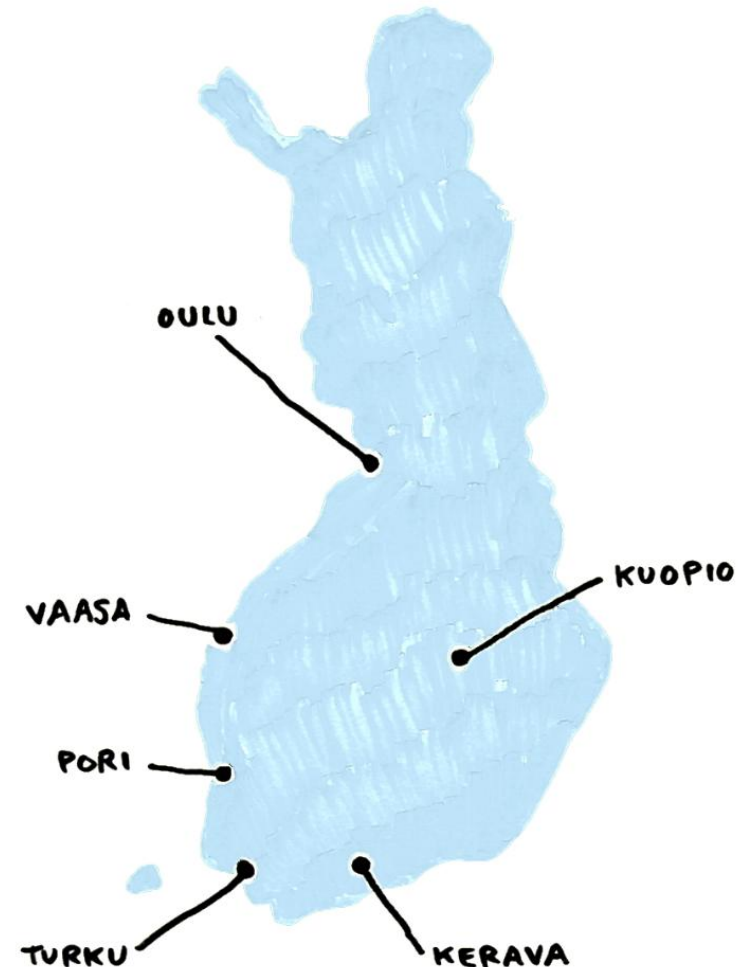
**Tehtävämme on vastaanottaa pelastus-, poliisi-,  
sosiaali- ja terveystoimen toimialaan kuuluvia  
häätäilmoituksia sekä muita ihmisten, ympäristön  
ja omaisuuden turvallisuuteen liittyviä  
ilmoituksia sekä välittää ne auttaville eri  
viranomaisille ja yhteistyökumppaneille.**

***(Laki hätäkeskustoiminnasta 692/2010)***

# Toimipisteet

- Keravan hätäkeskus (*Uusimaa*)
- Kuopion hätäkeskus (*Itä- ja Kaakkois-Suomi*)
- Oulun hätäkeskus (*Pohjois-Suomi ja Lappi*)
- Porin hätäkeskus (*Pirkanmaa ja Satakunta*)
- Turun hätäkeskus (*Varsinais-Suomi ja Häme*)
- Vaasan hätäkeskus (*Pohjanmaa ja Keski-Suomi*)

*(suluissa ensisijainen toiminta-alue)*



VISIO

# Laadukkaat häätakeskuspalvelut kaikissa oloissa



**MISSIO**  
Avun ja turvan  
ensimmäinen  
viranomaislenkki  
auttamisen ketjussa.

**ARVOT**  
Ammattitaito  
Luotettavuus  
Oikeuden-  
mukaisuus

**TOIMINNALLISET  
PAINOPISTEALUEET**  
Osaava henkilöstö  
Suorituskykyiset prosessit  
Toimitilat ja  
sopeutuva teknologia

# Hätäkeskuspalvelut



# Palvelumme



Hätänumero 112



Hätättekstiviesti



112 RTT



eCall



112 Suomi -sovellus



Palo- ja rikosilmoitinlaitteet

**Kiireellisessä  
häätätilanteessa  
soita 112**

**I en brådskande  
nödsituation  
ring 112**

**In case of  
emergency  
call 112**



Kiireellinen häätätilanne?  
Brådskande nödsituation?  
Is your emergency urgent?



Soita 112  
Ring 112  
Call 112



Vastaa kysymyksiin  
Svara på frågorna  
Answer the questions

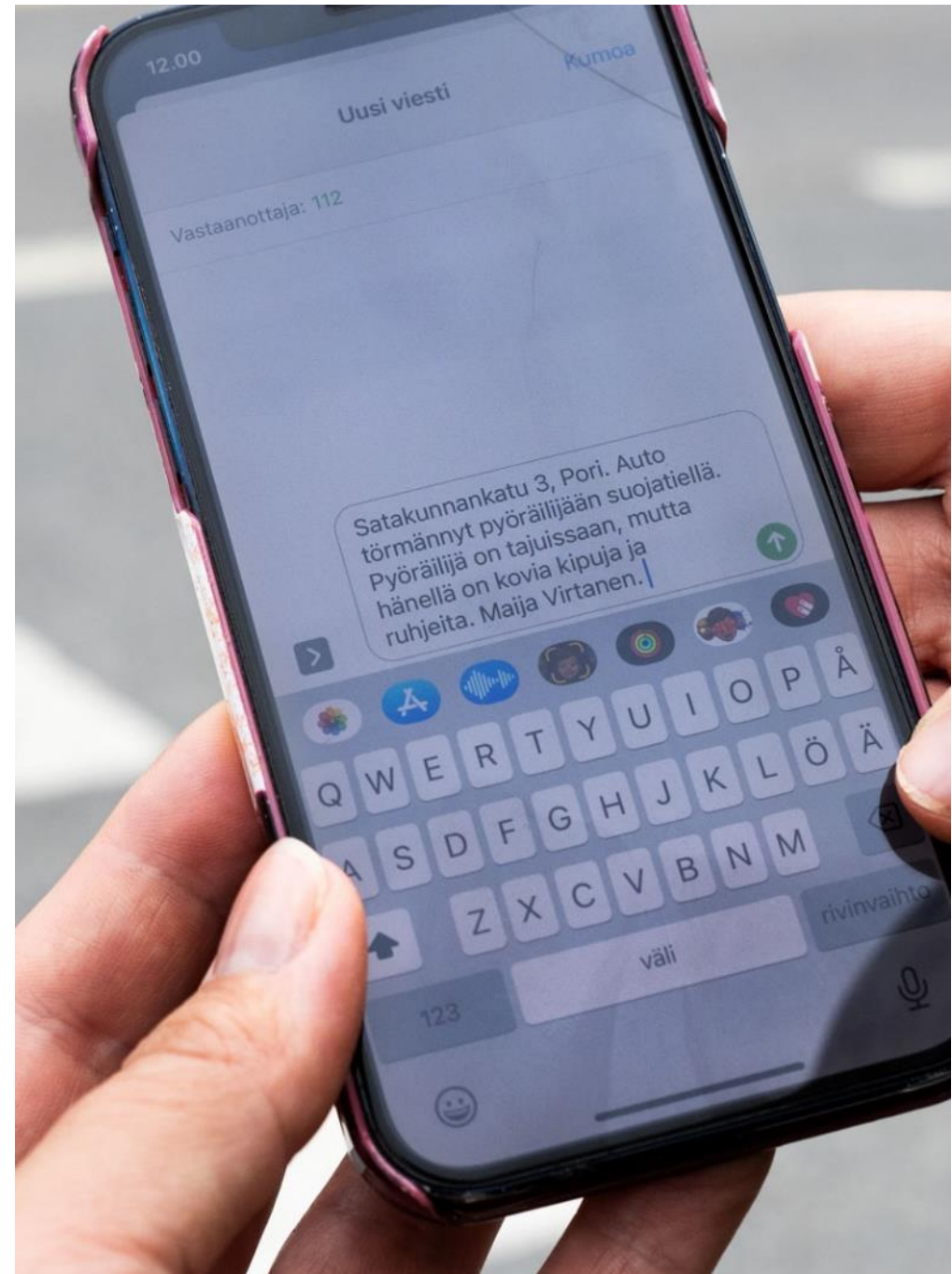
# Hätänumero 112

- Suomessa on vain yksi hätänumero kiireellisiä hätätilanteita varten.
- Hätätilanne on kiireellinen, kun henki, terveys, omaisuus tai ympäristö on vaarassa ja tarvitset paikan päälle ensihoidon, poliisin, pelastuksen, sosiaali- ja kriisipäivystyksen tai rajavartiolaitoksen kiireellistä apua.



# Hätätekstiviesti 112

- Hätätekstiviesti on suunnattu henkilöille, jotka eivät kuule tai pysty tuottamaan puhetta.
- Tekstiviestillä ei vain tilata viranomaisapua, sillä päivystäjän on lain mukaan kysyttävä tekstiviestitse samat perustiedot kuin hätäpuhelussa.
- Riskinarvioinnin ja vuorovaikutuksen takia tekstiviestitse tehty hätäilmoitus vaatii useamman kuin yhden viestin lähettämisen, jonka vuoksi ilmoituksen käsittely kestää pidempään kuin hätäpuhelussa.
- Avuntarvitsijan kannattaa varmistaa nopea avunsaanti lähettämällä mahdollisimman paljon tietoa jo ensimmäisessä viestissä.



# 112 Suomi -sovellus

- Hätäkeskuslaitoksen tuottama ja ylläpitämä sovellus, johon on koottu turvallisuuteen liittyviä palveluita.
- Sovelluksesta löytyy neljä eri kategoriaa: hätänumero 112, vaara- ja viranomaistiedotteet, päivystysnumerot ja muut palvelukanavat sekä asetukset (kielivaihtoehdot, saavutettavuus).
- Saat kaikki ominaisuudet käyttöösi, kun syötät puhelinnumerosi, sallit kaikki kysymykset ja avaat sovelluksen säännöllisesti.



# Palo- ja rikosilmoitinlaitteet

- Hätäkeskuksiin liitetyt palo- ja rikosilmoitinlaitteet tekevät hätäilmoituksen kiinteistöstä automaattisesti.
- Palo- ja rikosilmoitinlaitteet on testattava kuukausittain.
  - Paloilmoitinlaitteiden itsenäiseen testaukseen on kehitteillä ILTA-palvelu. Palvelu tulee käyttöön vuoden 2025 aikana.
- Ilmoitinlaitteiden ylläpitämiseen ja testaamiseen liittyvät toimenpiteet ovat Hätäkeskuslaitoksen tuottamaa maksullista toimintaa.



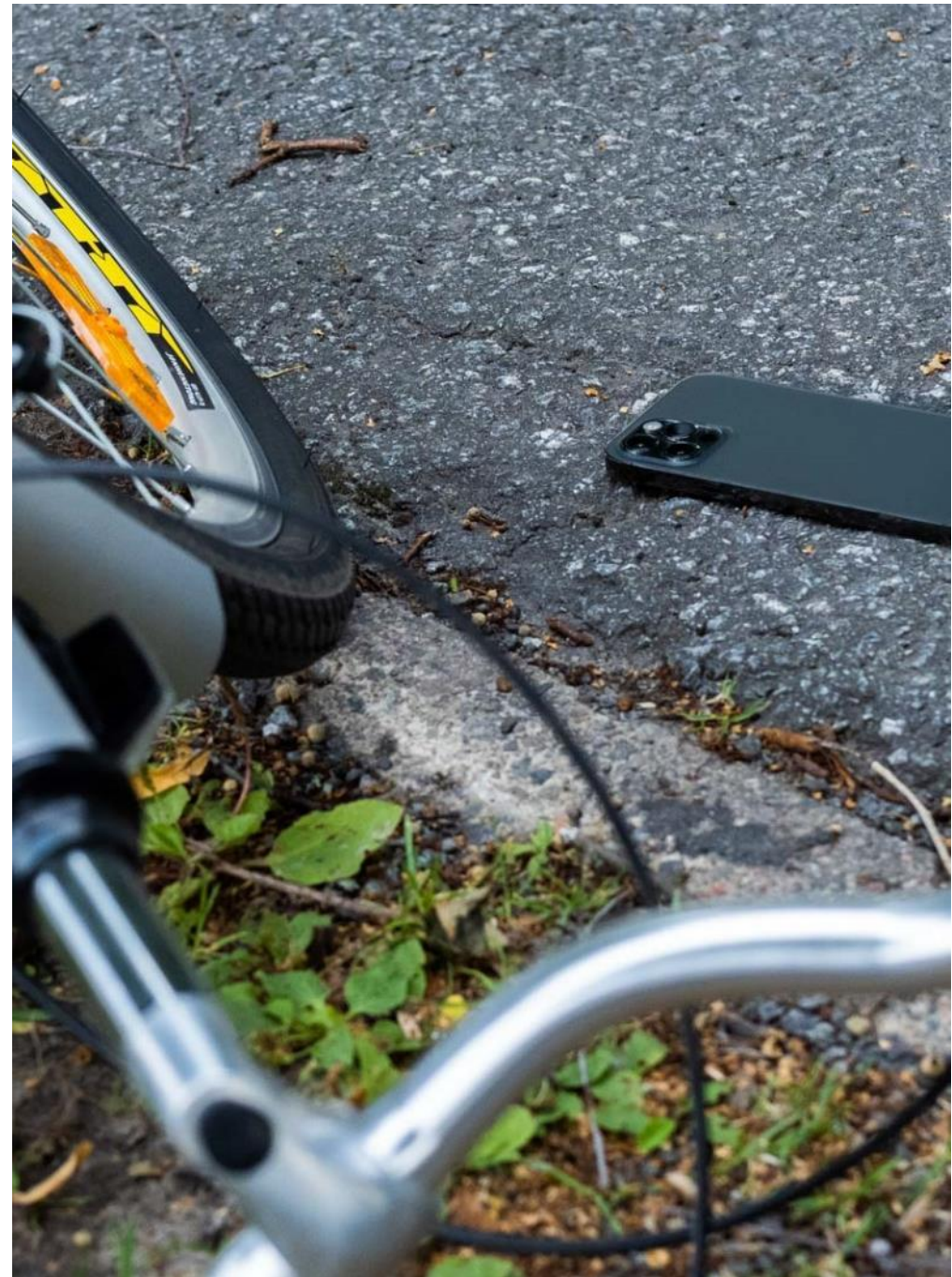
# 112 ulkomailla

- Hätänumero 112 toimii koko Euroopan unionin alueella, missä soitto ohjautuu kohtemaan hätäkeskukseen.
- Hätäkeskuslaitoksen kansainväliseen numeroon soitetaan tilanteissa, jolloin olet ulkomailla, mutta hätätilanne on Suomessa.
  - *Saat ulkomaanmatkan aikana hälytinalaitteen kautta tiedon kotonasi meneillään olevasta murrosta.*



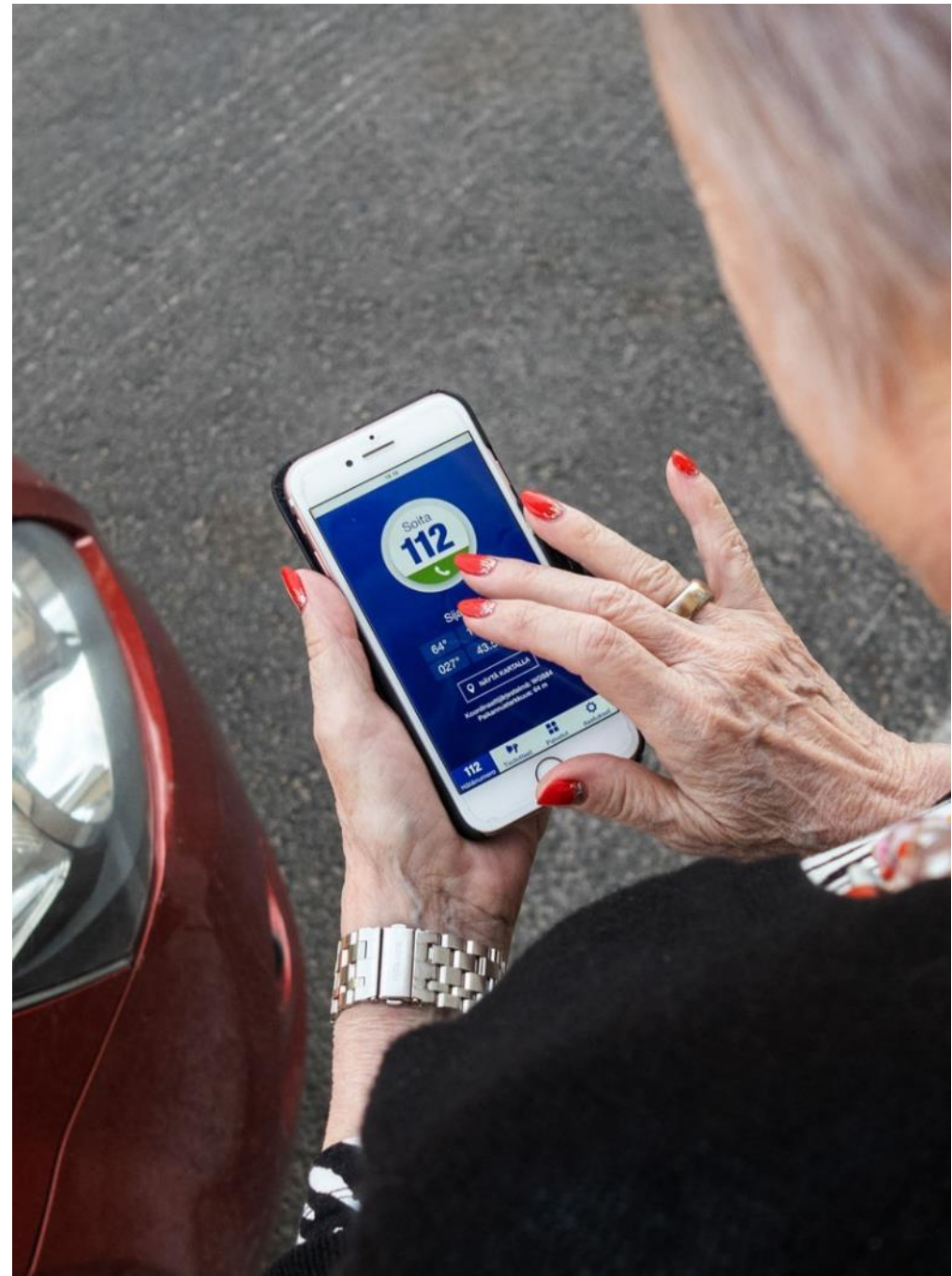
# Älylaitteiden tekemät ilmoitukset

- Esimerkiksi älykelloissa tai pyöräilykypärissä olevat toiminnot voivat reagoida voimakkaaseen tärähdykseen tai nopeuden äkilliseen muutokseen soittamalla hätänumeroon.
- Älylaitteiden tekemissä automaatti-ilmoituksissa ei monesti ole hätäkeskukseen puheyhteyttä, minkä vuoksi laissa vaadittu riskinarviointi ei ole mahdollista.
- Teknologian kehittyminen nopeasti, eikä kaikkia uusia teknisiä toiminnallisuuksia ole yhteensovitettu suomalaisten turvallisuusviranomaisten toimintamalleihin ja Suomen lainsäädäntöön.



# Vaaratiedotteet

- Viranomaisen voi antaa vaaratiedotteen, kun väestöä on varoitettava henkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavasta vaarasta.
- Hätäkeskuslaitoksen lakisääteisenä tehtävänä on välittää viranomaisten laatimat tiedotteet Yleisradiolle ja julkaista ne 112 Suomi -sovelluksessa.
- Vaaratiedotteen sisällöstä ja tiedottamisen laajuudesta päättää aina tiedottava viranomainen.
- Hätäkeskuslaitos tukee viranomaisia vaaratiedotteiden käntämisessä.



# Ilmoittajan paikantaminen

## AML (Advanced Mobile Location)

- Yleiseurooppalainen paikannuspalvelu, joka on kaikissa älypuhelimissa.
- Puhelin aktivoi automaattisesti sijaintitiedot hätänumeroon soittaessa ja lähettää ne hätäkeskukseen.
- Maksuton paikannus ei vaadi käyttäjältä toimenpiteitä ja toimii myös ilman datayhteyttä.

## Autojen eCall-hätäviestipalvelu

- Auton tyyppitiedot ja sijaintipaikka välittyvät hätäkeskukseen onnettomuustilanteissa.
- 3/2018 jälkeen EU:ssa hyväksytyt henkilö- ja pakettiautot on varustettu eCall-palvelulla.
- Yleiseurooppalainen eCall-järjestelmä on viranomaisten hyväksymä ja yhteensovitettu hätäkeskuksen kanssa.

# Hätäpuheluiden tulkkauspalvelu

- Vieraskielisen väestön kasvu näkyy hätäpuheluiden tulkkaustarpeessa.
- Tulkkaus on viraston tarjoama ulkopuolinen lisäpalvelu.
- Jos yhteistä kieltä ei löydy, hätäkeskuspäivystäjä yrittää selvittää ilmoittajalta, mitä kieltä hän puhuu.
- Kun kieli on selvillä, päivystäjä ottaa yhteyttä tulkkauspalveluun, josta lisätään tulkki samaan puhelulinjaan.



# Hätäkeskustoiminta



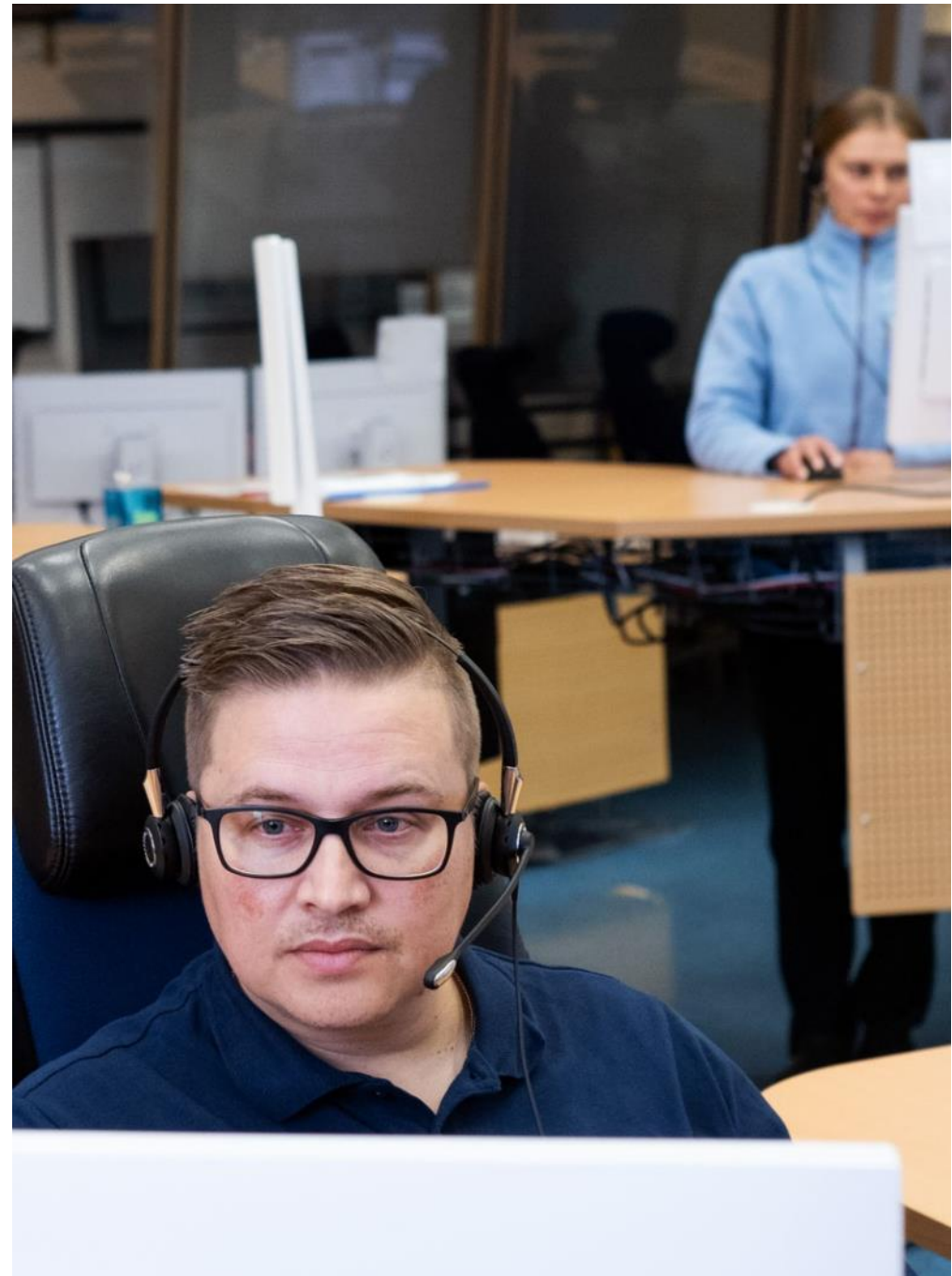
# Ainutlaatuinen häätäkustietojärjestelmä

- **Viranomaisten yhteiskäyttöinen häätäkustieto-järjestelmä ERICA** on valtakunnallinen verkottunut järjestelmä, jonka avulla tuotetaan 112-palvelut koko maassa.
- ERICA-järjestelmän käyttäjiä ovat Häätakeskuslaitos, poliisi-, pelastus-, sosiaali- ja terveystoimi sekä Rajavartiolaivos.
- ERICA-järjestelmän myötä mahdollistuu valtakunnallisen **sisäisen turvallisuuden operatiivisen tilannekuvan** esittäminen keskitetysti ja reaaliaikaisesti.



# Hätäliikenne

- Yhteydenotot hätänumeroon 112 ovat maksuttomia.
- Hätäilmoitus voidaan tehdä suomalaisesta ja ulkomaalaisesta puhelinliittymästä, SIM-kortittomasta puhelimesta sekä liittymästä, missä ei ole saldoa.
- Hätäpuhelu yhdistyy ensisijaisesti tapahtuma-alueen omaan hätäkeskukseen. Hätäilmoitus siirtyy automaattisesti tietyn odotusajan jälkeen vapaalle hätäkeskuspäivystäjälle mihin tahansa hätäkeskukseen. Hätäkeskuslaitos voi itse säätää aikaa.
- Hätäpuheluilla on puhelinverkossa tavallista korkeampi prioriteetti, jonka vuoksi hätäpuhelu yhdistyy normaalia puhelua paremmin erilaisissa viestintäverkon ruuhka- ja häiriötilanteissa.



# Hätäilmoituksen käsittely

Hätäkeskuspäivystäjä muodostaa tapahtumasta tilannekuvan ilmoittajalta saatujen tietojen perusteella. Kysymysten avulla hän selvittää minkälaista apua paikalla tarvitaan, kuinka paljon ja kuinka kiireellisesti.



Hätäkeskuspäivystäjä pyrkii olemaan vuorovaikutuksessaan ytimekäs, selkeä ja neutraali, jotta kaikki tarvittavat tiedot saadaan nopeasti selville.



Tilanteen selvittäminen ei viivästytä avunsaantia. Hätäkeskuspäivystäjä noudattaa päätöksenteossaan hälytettävien viranomaisten ohjeita.



Kiireellisissä tehtävissä viranomaisen hälytetään jo hätäpuhelun aikana. Päivystäjä antaa ilmoittajalle tarvittaessa ensiapuohjeita ja tietoja auttaville viranomaisille.

Tapahtumapaikka selvitetään aina myös suullisesti. Päivystäjä voi käyttää erilaisia teknisiä paikannusmenetelmiä suullisesti saadun tiedon tukena.

Päivystäjä voi arvioida, että tarvetta hälytettävälle viranomaisavulle ei ole. Tällöin hän neuvoo, mihin ilmoittaja voi olla yhteydessä tai miten voit itse ratkaista tilanteen.

# Toiminnan tunnusluvut





# 2 792 620

## häätäilmoitusta

6 010 / päivystyshenkilöstö.



### Vastausaika **7 sekuntia**

98 % vastattiin alle 30 sekunnissa



### Ilmoitusten määrä **laski 8 %**

Keskimäärin 7 650 ilmoitusta vuorokaudessa.

**青 1 469**

tulkattua  
puhelua

**5 108**

ilmoitusta  
kansainvälisiin  
numeroihin

**6 805**

yhteydenottoa  
ulkoministeriön  
päivystyskeskukseen



112 Suomi  
-sovelluksen käyttäjiä  
**yli 2 000 000**

### Välitetyt tehtävät:



ensihoito: **733 990 kpl**  
poliisi: **503 560 kpl**  
pelastus: **83 010 kpl**  
sosiaali: **92 130 kpl**

**5 560**

eCall-  
hälytystä

**7 390**

häätä-  
tekstiviestiä

**614 855**

ilmoitinlaitteen  
testausta

Hätäkeskustoiminnasta aiheutuvat kustannukset

### **12,6 euroa/asukas**

25,4 euroa/vastattu häätäilmoitus



## Henkilöstömäärä

# 619

Vakituisia 93 %

Naisia	Miehiä	Keski-ikä	Henkilöstökulut
63,8 %	36,2 %	46,3 v	41 800 000 €

## Hätäkeskuksia

# 6



Henkilöstön  
määrä  
keskuksissa:

Kerava:	134
Kuopio:	83
Turku:	85
Oulu:	70
Pori:	67
Vaasa:	68



## Vakituisen henkilöstön vaihtuvuus

# 6,4 %



Hätäkeskuspäivystäjiä, jotka ovat sitoutuneet  
hoitamaan työtä molemmilla kotimaisilla kielillä

10,2 % /52 henkilöä

## Koulutus



Keskiasteen  
tutkinto

55 %



Korkea-asteen  
tutkinto

45 %

## Vmbaro-kokonais- tyytyväisyys

# 3,43

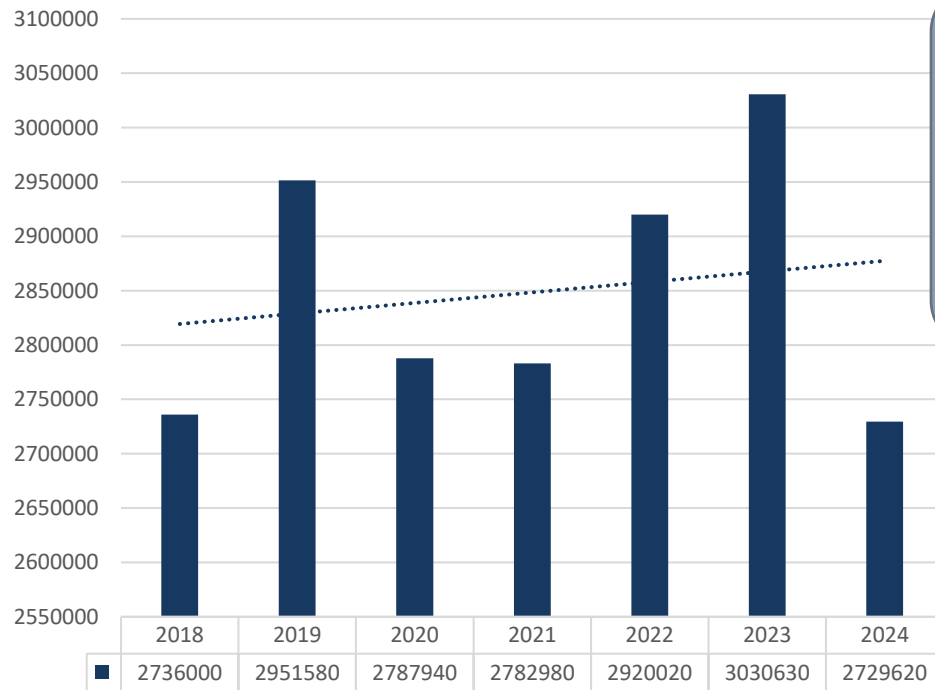


Sairauspoissaolot

14,5 pv/htv

# Hätäilmoitusten trendit

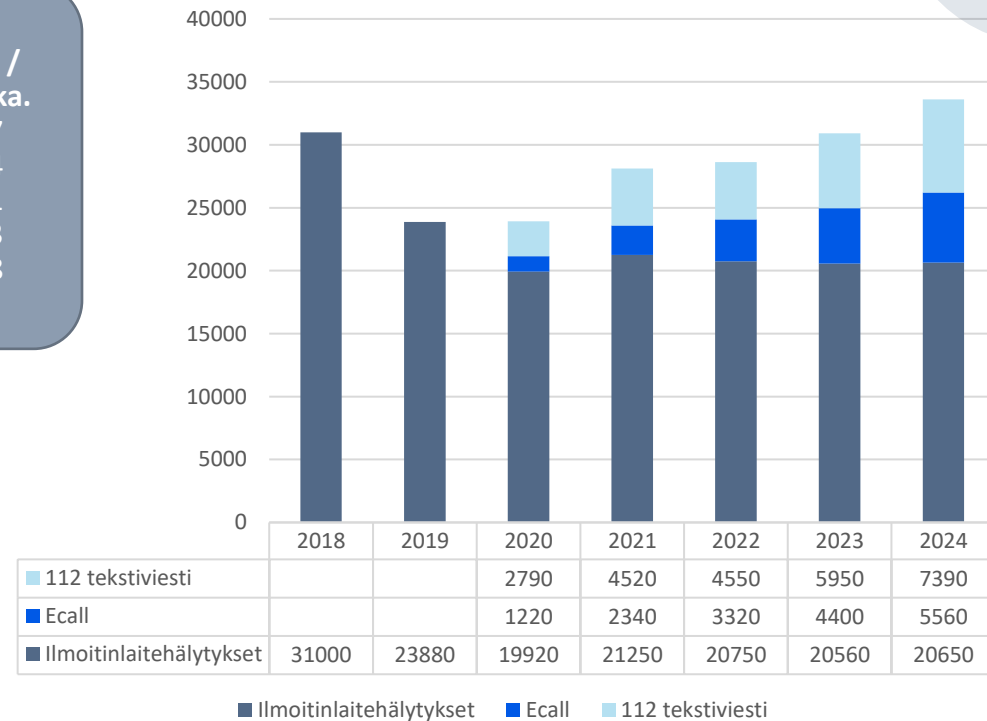
Hätäilmoitukset (kaikki)



**Ilmoitukset / vuorokausi ka.**

- 2020: 7617
- 2021: 7624
- 2022: 8001
- 2023: 8303
- 2024: 7458

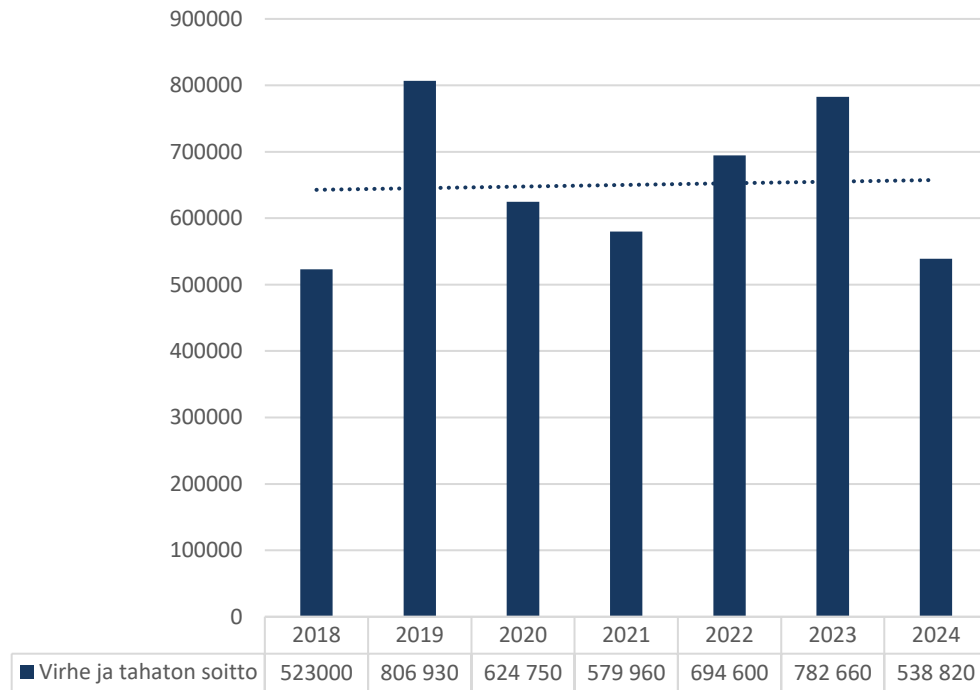
ILMO, tekstiviesti ja Ecall



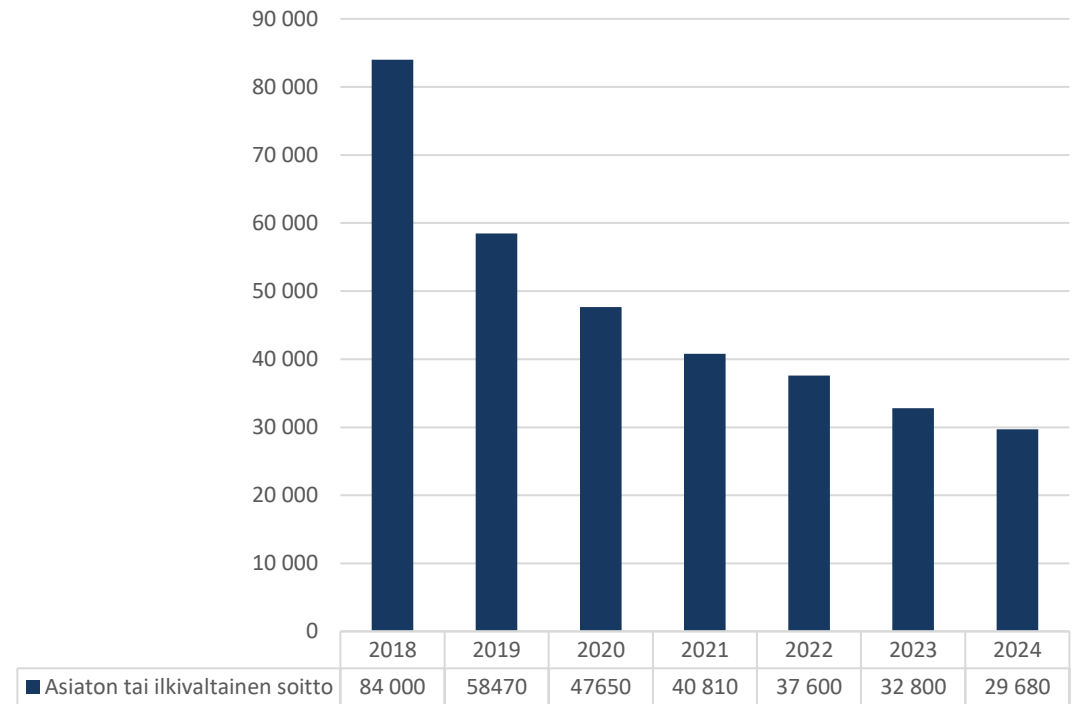
**HUOM!**  
Tekstiviestien määrä kasvaa

# Kuulumattomat puhelut

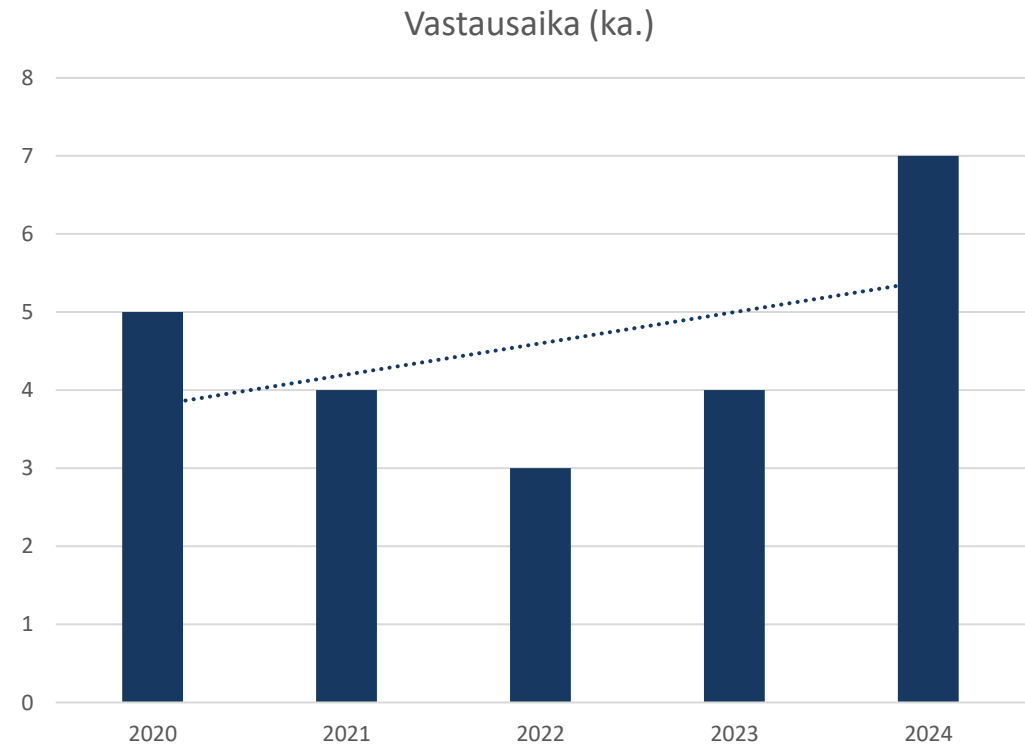
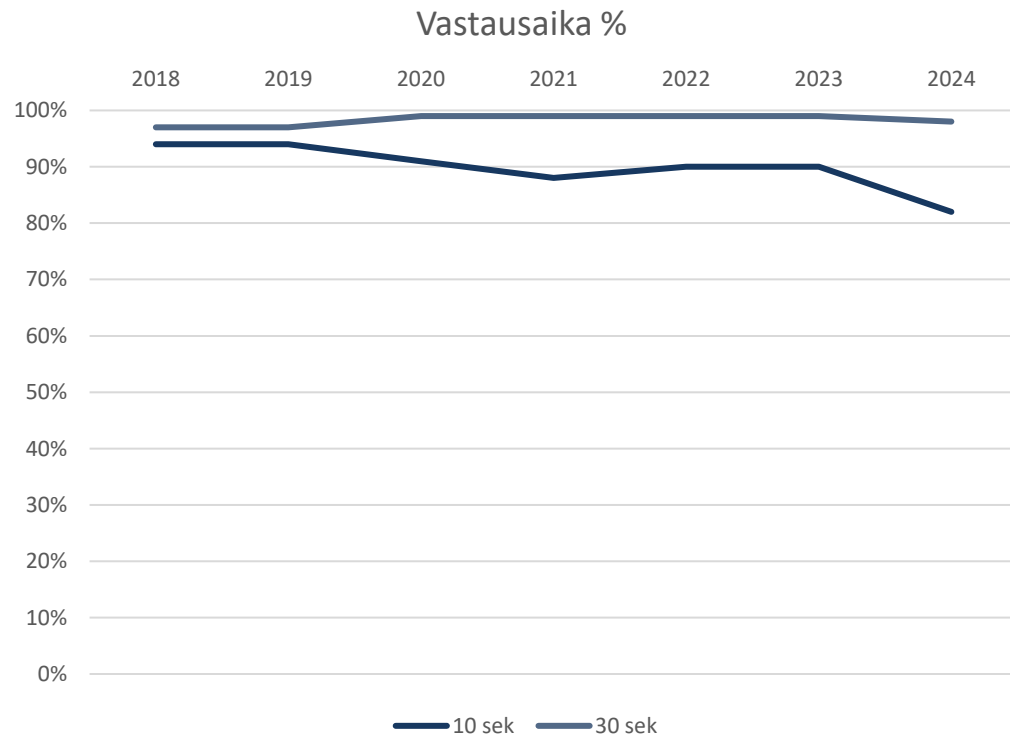
## Virhe ja tahaton soitto



## Asiaton tai ilkivaltainen soitto

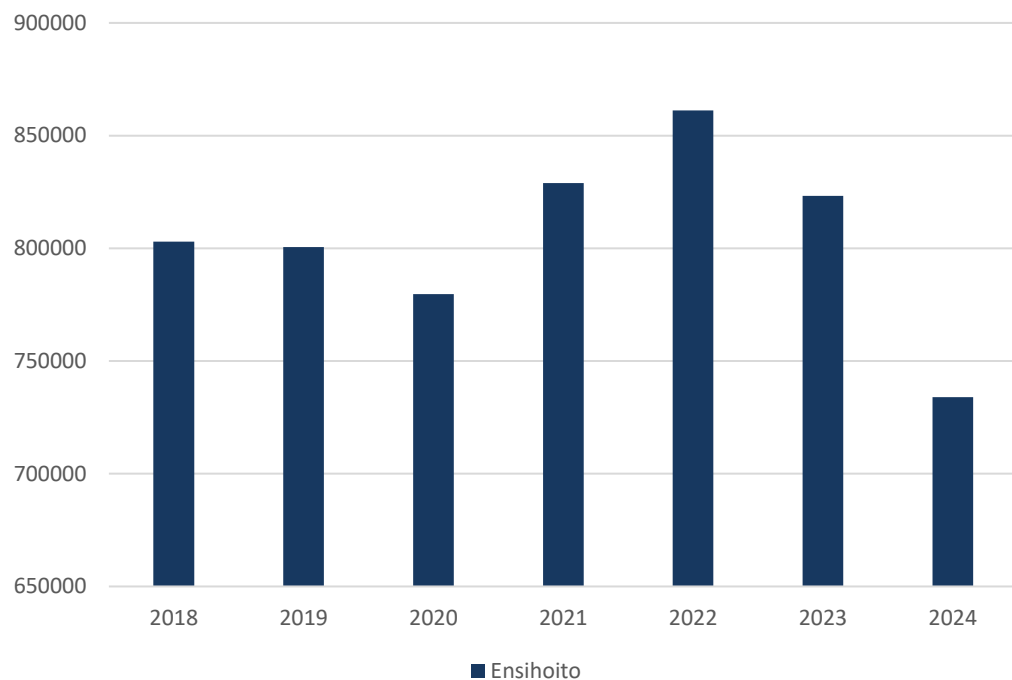


# Vastausaika

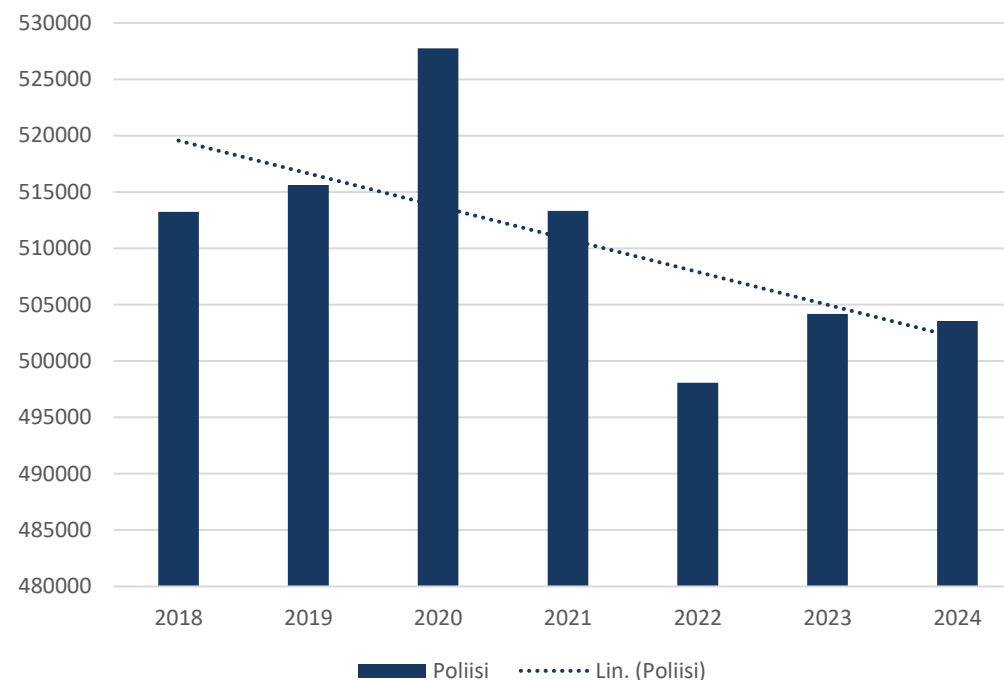


# Viranomaisille välitetyt tehtävät

## Ensihoito

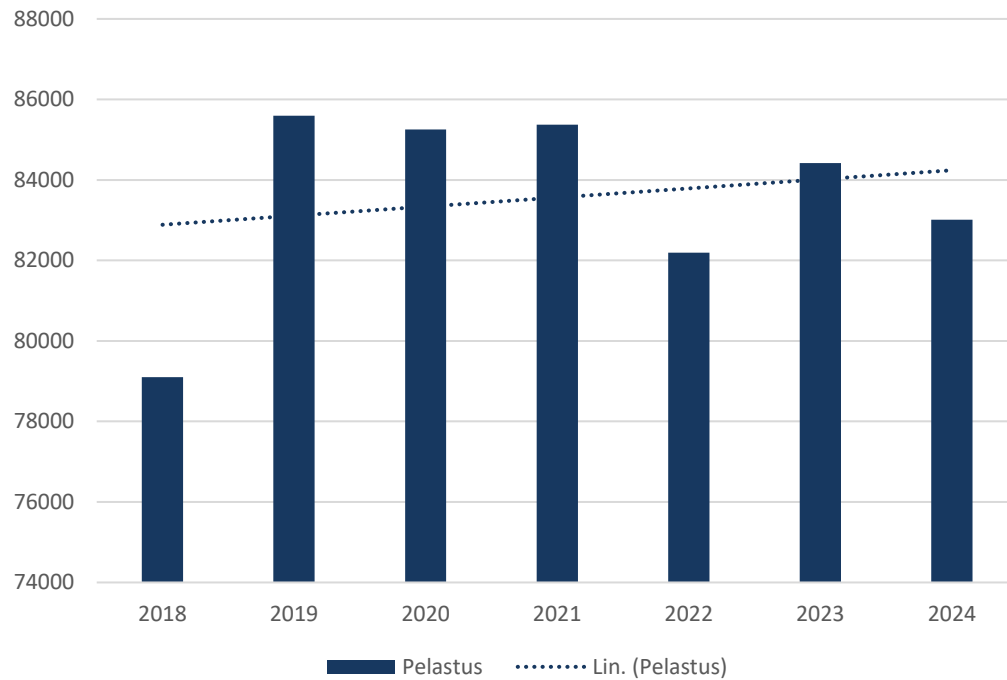


## Poliisi

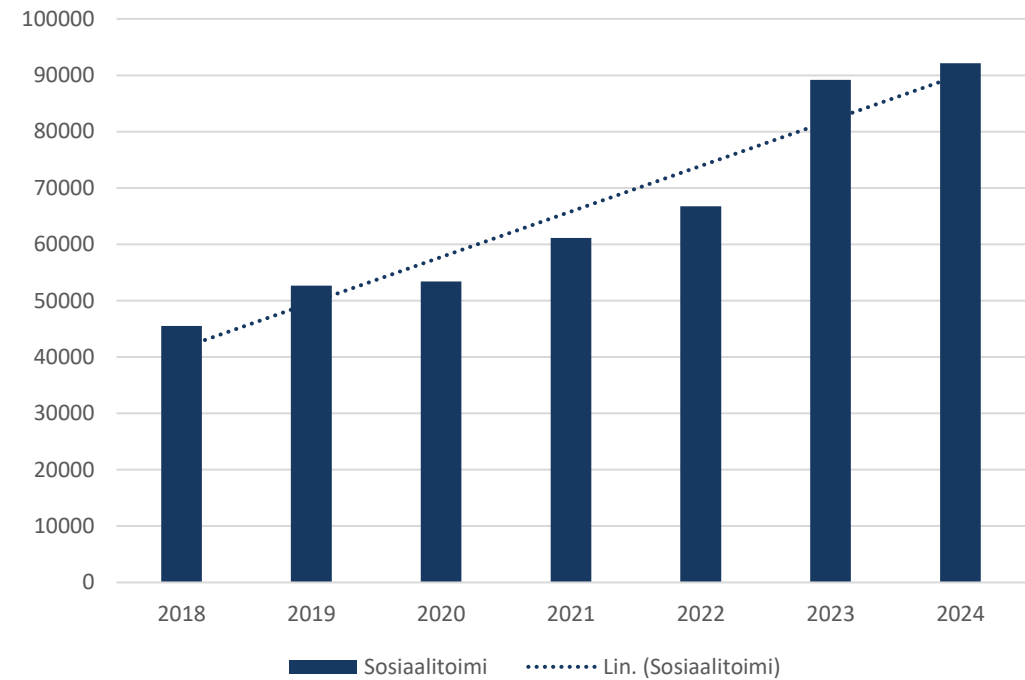


# Viranomaisille välitetyt tehtävät

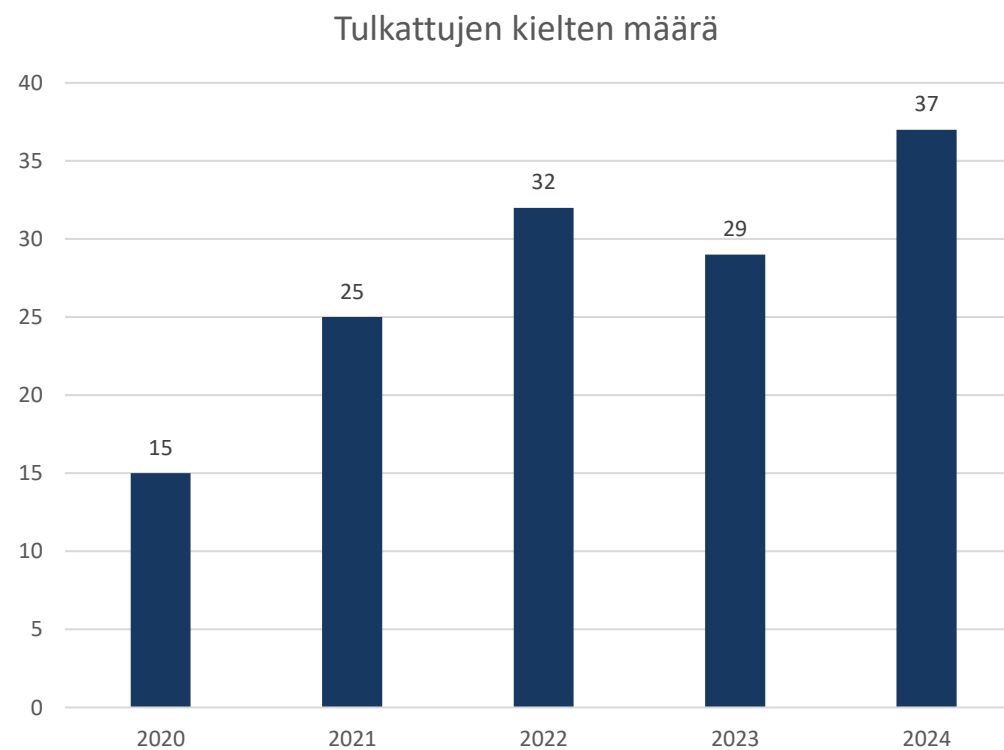
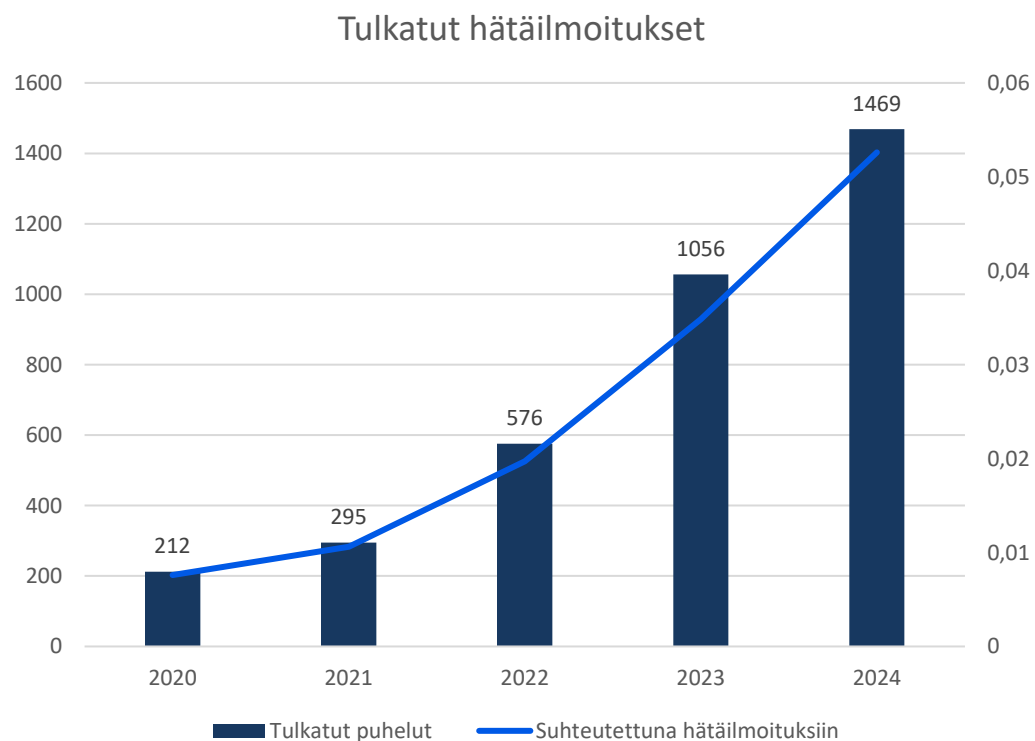
## Pelastus



## Sosiaali



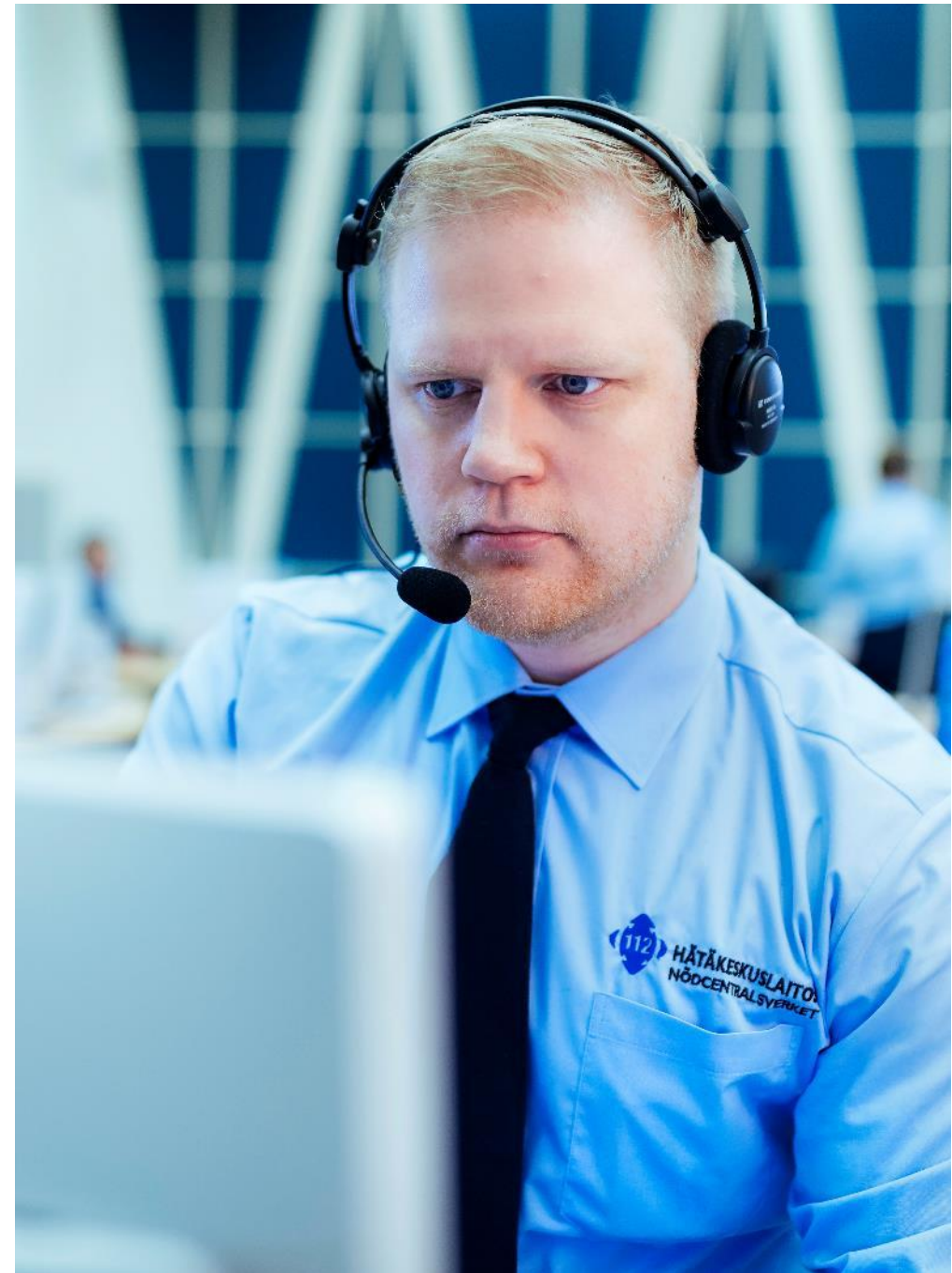
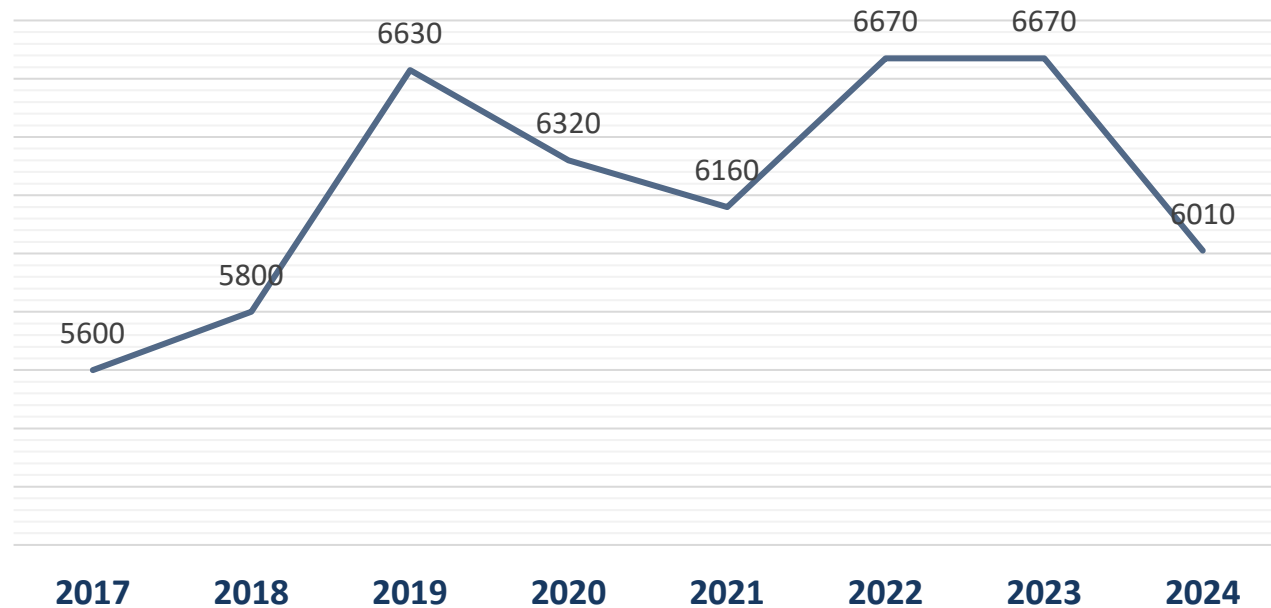
# Tulkatut hätäilmoitukset



# Työkuorma

Laadukkaiden hätäkeskuspalveluiden tuottamisen edellytyksenä on, että päivystyshenkilöstön määrä on oikein mitoitettu ja kohdennettu työtehtävien mukaan.

**Hätäilmoitusten määrä vuodessa yhtä päivystyshenkilöä kohden**



**Tuotamme laadukkaita, luotettavia ja  
yhdenvertaisia hätäkeskuspalveluja,  
joilla rakennamme turvallista Suomea.**



**HÄTÄKESKUSLAITOS**  
**NÖDCENTRALSVERKET**

**Kiitos**

