

PEKKA HEIKKINEN • HEIDI HOLMAVUO

HÄKE

112

NÄKYMÄTÖN AUTTAJA

DOCENDO

HÄKE
112

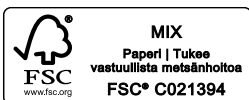
PEKKA HEIKKINEN • HEIDI HOLMAVUO

HÄKE

A large, stylized number '112' is positioned below the word 'HÄKE'. The number is filled with a grayscale image of the moon's surface, showing craters and lunar terrain. The '1' and '2' are solid black, while the middle '1' is filled with the moon texture.

NÄKYMÄTÖN AUTTAJA

DOCENDO



Ensimmäinen painos

© Pekka Heikkinen, Heidi Holmavuo ja Docendo 2026

Docendo on osa Werner Söderström Osakeyhtiötä

Lönnrotinkatu 18 A, 00120 Helsinki

Kannen suunnittelu: Jarkko Lemetyinen

Kannen kuvat: Osa kannen kuvista on luotu hyödyntäen tekoälyä.

Taitto: Taittopalvelu Yliveto Oy

ISBN 978-952-850-846-5

Painettu EU:ssa

Tuoteturvallisuuteen liittyvät tiedustelut: tuotevastuu@docendo.fi

Mikä voisi olla ihmisen tärkein tehtävä?

*Teemme erittäin palkitsevaa työtä, jossa saamme
hetkellisesti kulkea mukana ihmisen elämässä ja
tarinassa, olla läsnä hänen ainutlaatuisissa ja ainut-
kertaisissa hetkissään.*

*Hätäkeskuksessa on osattava lukea lakia ja kuunnella
sydäntä, joskus yhtä aikaa, joskus toinen edellä. Kun
kukaan muu ei ymmärrä, me yritämme ymmärtää. Ja
joskus se riittää.*

SISÄLLYSLUETTELO

Esipuhe	13
Luomiskertomus	15
Hätäkeskuslaitos – mikä ja miksi?	17
Miten aika on muuttunut – ja mitä se on muuttanut?...	19
Miksi virkamieheksi? – Poliisiuran kautta uuteen....	23
Töihin poliisiksi, mutta minne?.....	26
Passissa ja mielenosoitus.....	30
Lumileopardi	32
Hela	34
Käpylän kotikeikka	36
Fyysinen yhteenotto	41
Punainen Toyota	43
Opit uran alkutaipaleelta	46
Helsingistä Etelä-Savoon	49
Kohti uutta roolia	51
Muuntokoulutukseen	55
Hätäkeskuslaitos ja 112	61
Uuteen toimintakulttuuriin	65
Mökkimurto	70
Konginkangas	74
Varavuoromestariksi	78
Komennus Helsinkiin	79
Uusi hätäkeskusuudistus	85

Henkilökohtainen paine	88
Hinta, joka maksettiin	90
Juominen lähti käsistä.....	91
Vastuun rajat hätäkeskuksessa	96
Koeajosta kolariin	97
Hengittääkö hän?.....	103
Se oli vahinko.....	138
Tyylikkäästi toteutettu	151
Talo palaa	156
Kuopion joukkosurma	162
Kova pamaus.....	166
Mä hukun	177
Ajattelun mallit.....	180
Kaikki muuttuu hetkessä.....	191
Roolit vaihtoon	193
Johtaminen, tiimityö, konfliktit ja palaute	196
Epäilyksen varjo	198
Ei onnistu, vaikka kuinka yrittää.....	201
Kiireetön muuttuu kiireelliseksi	204
Vuoromestarin rooli ja roolin haasteet	207
Eettiset kysymykset ja vastuun rajat	211
Väsymyssaarna.....	214
Paikannetaanko vai ei?	218
Marjastaja eksyksissä	220
Defusing ja palautuminen – työn henkinen jälkikäsittely	227
Se hetki, kun aika pysähtyi.....	233
Hätätilanne kaukana kotoa	237
Myrsky uhkaa	239

Puistosta kuuluu huuto.....	246
Häiriöpuhelut	251
Yhteys läpi tunteiden	256
Ulvilan hätäpuhelu	257
Luottamus voittaa pelon.....	264
Tarina myy – onko muulla väliä?	267
Harmittaa – ja sen kuulee.....	270
Kaikella on syynsä	273
Porvoon poliisiampuminen	277
Luota intuitioon	283
Iske vaan	288
Arvot motivoivat	293
Opettajana hätäkeskuspäivystäjäopiskelijoille	294
Rytmillä on merkitystä	302
Loppukokeet	304
Holtitonta ajoa	306
Onko kaikki sitä, miltä se näyttää?	311
Vain koordinaatit kertovat	315
Miksi päivystäjä tai soittaja kiihtyy.....	319
Jäätyä voi kuumuudessakin	321
Miten suhtautua tunneryöppyyn.....	325
Mielenterveys, palautuminen ja kumulatiivinen stressi	330
 Loppusanat	 340
Kiitokset ja hyvästit Kuopion tiimille ja koko Hätäkeskuslaitoksen henkilöstölle.....	346
Kiitokset.....	351

"Hätäkeskus, nödcentralen." On hiljaista, mutta linjalla on selkeästi silti joku.

Vastaan uudestaan: "Hätäkeskus."

"Haloo?" sanoo nainen, jonka ääni vaikuttaa hätäntyneeltä.

"Niin, soitit hätäkeskukseen. Kerro, mikä tilanne?"

Soittaja ei tuntunut saavan muodostettua mitään selkeää lausetta tai sanaa suustaan.

"Ei hätää", rauhoittelin, "kerro vaan lyhyesti, mikä tilanne. Pelottaako sinua?"

Vähitellen nainen rauhoittui ja kertoi olevansa omakotitalossa, jossa hänen lisäksi on puolituttu mies. Mies oli suuttunut ja pahoinpidellyt ilmoittajan, mutta hän oli päässyt pakenemaan.

"Mua pelottaa, se suuttui ja nyt se etsii mua. Jos se löytää, se pahoinpitelee, raiskaa ja tappaa mut". Vaikutti siltä, että ilmoittaja uskoi oikeasti olevansa vakavassa vaarassa.

Tällaisen puhelun aikana keskittyminen syvenee ja kaiken ylimääräisen haluaa hävittää ympäriltään. Halusin luoda naiselle vahvan tunteen, että olen siinä hänen kanssaan ja autan parhaani mukaan.

"Missä se mies nyt on?"

"En tiedä. Jossain tuolla etsimässä kai minua. Kuulen äänen, mutta en tiedä, missä on."

Annoin ensimmäisen ohjeen: "Pysy edelleen piilossa. Olet toiminut ihan oikein. Minä autan sinua. Hälytän sinulle apua. Valmistaudutaan taistelemaan vastaan, jos hän löytää sinut."

"Okei."

Yritin luoda talossa olevasta kokonaistilanteesta tilannekuva, niin kuin tehdään jokaisessa hätäpuhelussa. Kävi ilmi, että ilmoittaja on juovuksissa olevan miehen kanssa kahdestaan paikalla, eikä sinne ole tulossa muita. Talossa ei ilmoittajan tietojen mukaan ole aseita. Ainakaan hän ei ollut sellaisia nähnyt.

Talo, jossa soittaja oli, sijaitsi maaseudulla. Apua oli hälytettävä heti ja pidettävä linja auki siihen asti, että apu pääsee paikalle. Tein tehtävän poliisille ja ensihoitoyksikölle. Poliisin tehtävä oli tietysti estää pahoinpitelyn jatkuminen ja pelastaa nainen vaarasta. Ensihoitoyksikön tehtävä oli tarkastaa soittajan vammat, koska hän ei pystynyt ihan tarkkaan niitä selvittämään. Koska soittaja saattoi olla oikeasti vakavassa vaarassa, tein ensihoitoyksikölle ja poliisille kiireellisen tehtävän. Tilanne oli hankala, joten piti keskittyä äärimmilleen: pysyä linjalla, olla läsnä, luoda turvaa ja huolehtia avun hälyttämisestä paikalle. Samalla piti olla tarkkana miehen liikkeiden kanssa, jos hän löytää naisen, pitää olla keinot toimia.

Seurasin koko ajan tietokoneen näytön kartalta, missä hälytetyt yksiköt menevät ja paljonko heillä on ajoaikaa kohteeseen. Kysyin naiselta, millaiset vaatteet hänellä on ja onko kengät jalassa? Hän yllättyi kysymyksestä. Hänellä oli yllään vain sisävaatteet, joten kysyin onko hän valmis pakenemaan talosta. Seurasin ensihoitoyksikköä kartalla ja samalla kuulin puhelimesta miehen äänen, joka huuteli naisen nimeä.

Sanoin naiselle vain, että valmistaudu juoksemaan. Ja varmistin, että hän tietää vielä suunnan, johon lähteä. Nainen oli saanut jostain voimaa puhelumme aikana, eikä siitä pelokkaasta soittajasta ollut enää tietoaakaan. Nyt puhelimessa oli taistelutahtoa täynnä oleva nainen. Tein nopean päätöksen: "Mene ulos ja lähde juoksemaan kirkonkylää kohti. Ensimmäinen auto, joka tulee kohdalle, on ambulanssi."

Viestitin samassa ensihoitoyksikölle, että teitä kohti juoksee nainen. Epäilty tekijä etsii tätä naista ja on valmis jatkaamaan väkivaltaa. Kuulin ilmoittajan hengästyneen äänen, kun hän läähätti ja juoksi. Sen jälkeen kuulin puhetta ja linja katkesi. Hetkeksi valtasi epätietoisuus ja huoli. Onko ilmoittaja turvassa ensihoitoyksikön kyydissä? Missä tekijä on?

Kysyin hälytetyltä yksiköltä, onko potilas heidän kyydissä? Kun sain toivotun vastauksen, huokasin syvään. Hyvä, onnistuttiin. Poliisipartio tuli myös samaan aikaan paikalle, meni taloon ja otti miehen kiinni. Olin tyytyväinen, että nainen oli turvassa ja mies kiinniotettuna poliisin hallussa.

En tiedä, mitä asialle sen jälkeen tapahtui, mutta olin suorittanut oman osuuteni.

ESIPUHE

Suomessa yli 90 % ihmisistä tuntee hätänumeron 112. Olet ehkä itsekin soittanut. Useimmilla meistä on mielikuva hätäkeskuksesta. Mutta miltä hätäkeskus näyttää sisältä koettuna? Onko työ yhtä kaaosta vai jotakin muuta? Mitä hätäkeskuksessa ajatellaan elämän ilmiöistä ja tapahtumista? Hätäkeskus näkyy julkisuudessa usein vasta silloin, kun jonkun mielestä jotain on mennyt pieleen. Iltaapäivälehtien otsikot haluavat etsiä syyllisiä. Emme kaipaa työssämme glamouria. Kun asiat sujuvat ja pystymme auttamaan parhaan kykymme mukaan, eikä hätäkeskus pysy otsikoissa, tärkein tehtävämme tulee täytetyksi hiljaa ja näkymättömästi.

Tämä kirja kuvaa yhden virkamiehen ammatillista kasvua: lapsuudessa saadun mallin päälle rakentunutta työtä raadollisessa ja muuttuvassa maailmassa. Kerron, miten kohtaamiset hyvin erilaisten ihmisten ja tilanteiden kanssa ovat muokanneet minusta sen, kuka olen nyt. Samalla perheeni on joutunut sopeutumaan vuorotyön haasteisiin ja minä etsimään tasapainoa intohimotyön ja läheisen perheen välillä.

Aloitin työurani poliisina ja pääsin tekemään vaihtelevaa ja monipuolista poliisityötä yli 15 vuoden ajan. Kaikki se valmisti minua, osin tiedostamattakin, uusiin tehtäviin, joihin pääsin hätäkeskusmaailmassa.

Aloin kirjoittamaan muistiinpanoja erilaisista tapahtumista ja kokemuksistani jo työvuosieni aikana. Aluksi tarkoitus oli kertoa niistä vain lapsenlapsille, jotta he voisivat lukea, mitä pappa teki työkseen. Muistiinpanojen karttuessa aloin kuitenkin harkita laajempaa julkaisua. Ajattelin, että hätäkeskustöön avaaminen voisi lisätä ymmärrystä siitä, miksi hätäkeskuksessa toimitaan niin kuin toimitaan. Haluan avata hätäkeskustöötä ja päästää sinut ympäristöön, jonne harva pääsee: hätäkeskuksen päivystyssaliin. Siihen paikkaan, johon ilmoitetaan inhimillisen elämän mukanaan tuomista tapahtumista: karuista, epäoikeudenmukaisista, rosoisista, joskus lohdullisistakin. Siellä eletään ja aistitaan tilanteita yhdessä hätäilmoituksen tekijöiden kanssa. Siellä autetaan kentällä toimivia viranomaisia, jotta heidän olisi mahdollista tehdä työtään mahdollisimman hyvin ja turvallisesti.

Kuvaan poliisi- ja hätäkeskustöön arkea. Virkamiehen on noudatettava lakia, mutta inhimillisen hädän kohtaaminen nostaa joskus ristiriitaisia tunteita siitä, mikä on oikein ja kohtuullista. Pyrin näyttämään, millaisissa ristipaineissa työtä tehdään, kun odotuksia ja vaatimuksia asettavat kansalaiset, viranomaiset, työkaverit ja ennen kaikkea omatunto. Henkilöitä ja tarkkoja tapahtumapaikkoja ei voi, muutamaa valittua poikkeusta lukuun ottamatta, tunnistaa. Oleellista on tapahtumien kulku: että pääset sisään viranomaismaailmaan yksittäisen virkamiehen rinnalla.

Hätäkeskusten henkilöstö tekee työtä 24/7, jotta sinun olisi mahdollisimman turvallista elää. Tämä henkilöstö on näkymätön auttaja, paljon muutakin kuin ne hälytysajoneuvot, jotka näet. Haluan tehdä näkyväksi tämän yhteiskunnallisesti tärkeän ammattiryhmän työn, koska he ovat sen ansainneet.

LUOMISKERTOMUS

Jumala löydettiin kävelemästä huoneessa pientä ympyrää ja mutisemassa itsekseen.

”Mitä olet tekemässä?” häneltä kysyttiin.

”Olen luonut järjestyksenvalvojan. Nyt luon hätäkeskus-päivystäjää.”

Huoneessa ei näkynyt ketään muita, joten Jumalaa pyydettiin kertomaan lisää.

”Se on aika tarkalleen kuin poliisimiehen malli – sillä on viisi kättä. Yksi puhelimeen vastaamiseen, kaksi kirjoittamiseen, yksi radioon vastaamiseen ja yksi kahvikuppiin tarttumiseen. Käsien sijoittelussa piti olla tarkkana, koska kaikkia asioita, joita päivystäjä tekee, on pystyttävä tekemään samanaikaisesti.”

”Ruoansulatusjärjestelmä on monimutkainen: se toimii kahvilla ja take away -ruoalla, mutta vessareissujen väli on pidettävä mahdollisimman pitkänä. Iho on lämpökäsitelty kestäväksi ja päällystetty teflonilla. Päivystäjän pitää pystyä sulattamaan huomautukset äksyiltä poliiseilta, valitukset kansalaisilta ja esimiesten välinpitämättömyys – kuitenkin hermostumatta.”

”Toisin kuin poliisimies, päivystäjä tarvitsee vain yhden silmäparin. Ylijäävä tila on käytetty korville, joita on viisi paria:

yksi puhelinta, yksi päivystyksessä olevia radioita, yksi muita seurattavia radioita ja yksi kaikkea ympärillä tapahtuvaa varten. Korvat sopivat hyvin päähän, koska sen piti olla erikoisen suuri, että aivot mahtuvat. Aivojen on oltava valtavat: niiden on muistettava kymmenet koodistot, tavausaakkoset, vähintään satakunta erilaista puheääntä, kolme toimintaohjeistoa kokonaisuudessaan, kaksi puhelimen käyttöohjetta ja tietenkin sisäinen puhelinluettelo. Jätin tilaa myös palo-, lääkintä- ja vuoroesimiesten sekä muiden päällystöviranhaltijoiden erikoisten vaatimusten muistamiselle. Aivoissa on sisäänrakennettu tiivistäjä, jolle voi syöttää tunnin mittaisen selvityksen: se muute-taan 30 sekunnin radioilmoitukseksi, josta selviää koko tarina.”

”Nuo kaksi kytkintä tuossa edessä ovat tunteita varten. Päivystäjän pitää pystyä puhumaan lohduttavasti äidille, jonka lapsi on juuri kuollut kivutta; empaattisesti raiskauksen uhrille; rauhallisesti ja vakuuttavasti itsemurhaa hautovalle; ja suuttumatta päihtyneelle alkoholin väärinkäyttäjälle. Jos pelastaja hätätilanteessa karjuu apua, päivystäjä ei saa hätäantänyä – eikä sydän saa särkyä, vaikka joku ei selviäisi-kään. Pieni herkkä kohta tunnekytkimien vasemmalla puo-lella on varattu hylätyille eläimille, säikähtäneille lapsille ja vanhuksille, jotka haluavat jutella yksinäisyydessään hetken.”

”Päivystäjän pitää välittää kovasti ensihoitajista ja pelasta-jista sekoittamatta mukaan henkilökohtaisia tunteita – lisäksi tätä varten oman kytkimen. Ja tietenkään työssä ollessaan päivystäjä ei voi murehtia omia huoliaan, joten lisäksi kyt-kimen sillekin. Kärsivällisyyssäädin on käännetty pysyvästi korkealle, ja lisäksi varasulakkeen ylikuormituksen varalle.”

”Äänen kanssa minulla oli vaikeuksia. Sen pitää olla sel-keä ja helposti ymmärrettävä, rauhallinen vaikka kaikki kiljuisivat, ja silti sen pitää välittää empatiaa ja välittämistä – pysyen samalla ammatillisena.”

HÄTÄKESKUSLAITOS

– MIKÄ JA MIKSI?

”Hätäkeskuslaitos on sisäministeriön hallinnonalaan kuuluva itsenäinen virasto, jota tulosoittaa sisäministeriö yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Operatiivinen toiminta ja siihen liittyvät hallinto- ja tukipalvelut kuuluvat Hätäkeskuslaitokselle, kun taas tulosoitus, resurssit ja lainsäädäntö kuuluvat ohjaaville ministeriöille. Viraston toiminta perustuu hätäkeskustoiminnasta säädettyyn lakiin (692/2010).

Hätäkeskuslaitos tuottaa hätäkeskuspalvelut koko Suomessa Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Viraston toiminnan perusajatus on kiteytetty viraston missioon, joka on *’Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa’*.” (Lainaus Hätäkeskuslaitoksen nettisivuilta)

Hätäkeskuksissa työskentelee 1,5 vuoden tutkintokoulutuksen suorittaneita hätäkeskuspäivystäjiä. He vastaanottavat hätänumeroon 112 tulevat hätäilmoitukset ja välittävät tehtävät eteenpäin poliisille, pelastukselle, sosiaali- ja terveystoimelle tai Rajavartiolaitokselle. Samalla he ohjeistavat ja rauhoittavat ilmoittajaa.

Hätäkeskuslaitos sovittaa yhteen eri viranomaisten toimintaa ja priorisoi resursseja. Kaikilla viranomaisilla

on omat ohjeensa ja käytäntönsä, mutta hätäkeskustietojärjestelmä yhdistää ne yhdeksi toimivaksi kokonaisuudeksi. Suomessa on kuusi hätäkeskusta: Keravalla, Turussa, Porissa, Vaasassa, Kuopiossa ja Oulussa. Lisäksi Keravalla sijaitsee johtokeskus ja Porissa hallinto- ja tukipalvelut.

Hätäkeskuslaitos on historiassa verrattain nuori virasto. Se on saanut toden teolla lunastaa paikkansa viranomaiskentässä vasta viime vuosina.

MITEN AIKA ON MUUTTUNUT – JA MITÄ SE ON MUUTTANUT?

Aloittaessani työelämän 1980-luvulla aika oli hyvin vakaata, tiedonkulku hitaampaa ja verkkaisempaa. Työn rytmi mää-
rättyi työnantajan sanelemien ehtojen mukaisesti. Työn ja
vapaa-ajan raja oli jyrkkä, koska ihmisiä ei edes tavoittanut
vapaa-ajallaan niin helposti. Mitä tämä tarkoitti poliisi-
työssä?

Poliiseja oli lähes jokaisella paikkakunnalla. Viranomai-
sen näkökulmasta työn tekeminen oli rajatumpaa, selkeäm-
pää. Tietoja käsiteltiin hyvin paljon kynällä ja paperilla.
Kirjoituskoneella tehtyjä rikosilmoituksia piti korjailla
korjauslakalla, jos (ja kun) tuli virheellinen lyönti.

Kentällä olimme täysin radioliikenteen varassa. Toivoa
siis sopi, että radiopuhelimet toimivat. Opastus tehtävä-
paikoille piti olla tarkkaa, koska ei pystynyt suoraan soitte-
lemaan ilmoittajalle.

Työelämä on kokenut vuosikymmenien aikana suuren
muutoksen. Aiemmin olivat tavallisia pitkät, yhtenäiset,
saman työnantajan palveluksessa tehdyt työurat. Vähem-
män valintoja, enemmän tylsyyttä, joka mahdollisti parem-
man palautumisen ja luovuuden. Ajassa ilman internettiä.
Nyt ärsykeitä, mahdollisuuksia ja valintoja on huomatta-

vasti aiempaa enemmän. Arkipäivää ovat erilaiset projektit, etä-, hybridi- ja pätkätyöt. On yleistä, ettei halutakaan tehdä pitkäaikaista työsopimusta tai jo töiden alkaessa henkilö kertoo tekevänsä kyseistä työtä maksimissaan kaksi tai kolme vuotta.

Jokaisen odotetaan hallitsevan jatkuvassa ärsykevirrassa myös omaa ajankäyttöään. Kiireen tunteen, piilossa olevan keskittymiskyvyn ja ainakin näennäisen verkkososiaalisuuden pyörteissä työn ja vapaa-ajan rajat ovat hämärtyneet. Tiedon saanti on reaaliaikaista. Se luo viranomaisille todella paljon odotuksia tiedottamiseen, jonka täytyy olla riittävän nopeaa.

Samalla ihmisten kyky kestää epävarmuutta, epätietoisuutta ja odottamista ovat koetuksella. Kaikki pitäisi tapahtua mielellään heti ja nopeasti. Se näkyy valitettavasti kärsimättömyytenä. Olen havainnut sen niin töissä kuin vapaallakin. Hätäkeskuksessa huomasin, miten ihmisen on vaikea ymmärtää, miksi juuri hänen asiansa ei olekaan tärkeämpi kuin jonkun toisen.

Uutisotsikoissakin luodaan kaikenlaisia uhkakuvia, jotka voivat lisätä turvattomuuden tunnetta. Somen kommenttikentät ovat täynnä vihaa ja asiattomuuksia. Yhteiskunnan polarisoituminen aiheuttaa haasteita myös viranomaisille, joiden toimintaa saatetaan kyseenalaistaa entistä herkemmin. Siksi viranomaisissakin on tarpeen toimia korostetun asiallisesti ja luotettavasti. Vaatimukset ovat lisääntyneet. Ihmiset ovat erittäin tietoisia omista oikeuksistaan ja koko yhteiskunta vaatii, että asioiden käsittelyssä ollaan läpinäkyvämpiä. Kirjaukset ovat tarkempia, yksityiskohtaisempia ja vievät enemmän aikaa.

Tekniikka on mahdollistanut sen, että nykyään jokainen voi tallentaa tapahtumapaikoilla tapahtumia ja myös viran-

HÄKE 112

TERVETULOA PAIKKAAN, JOSSA JOKAINEN SEKUNTI RATKAISEE.

Kun kuulet puhelimesta sanan ”Hätäkeskus” tiedät, että apu on jo lähempänä. Tämä kirja avaa oven hätäkeskuksen hektiseen arkeen – sinne, missä hätä muuttuu toiminnaksi.

Mitä tapahtuu, kun hätäkeskuspäivystäjä vastaa puheluun ja ihmisen elämä riippuu oikeista ohjeista? Mitä ajatuksia käy läpi se, joka pysyy rauhallisena, kun muu maailma horjuu?

Hätäkeskuspäivystäjä arvioi, kuinka monta auttajaa lähetetään paikalle, neuvoo ihmisiä selviytymään hengenvaarallisista tilanteista ja kohtaa puhelimesta äärimmäistä stressiä, paniikkia ja joskus täydellistä hiljaisuutta. Kirja vie lukijan keskelle Suomen puhutuimpia hetkiä – Jukka S. Lahden surman hätäkeskusnauhoista Kuopion miekkaiskuun. Se kertoo niistä, joiden on pysyttävä lujina, vaikka linjan toisessa päässä tapahtuisi mitä tahansa.

PEKKA HEIKKINEN on tehnyt 38-vuotisen uran poliisissa ja Hätäkeskuslaitoksessa. Poliisina hän toimi vaativien tilanteiden erikoisryhmässä, koirapartiossa ja voimankäytön kouluttajana. Sen jälkeen hän on työskennellyt yli 20 vuoden ajan hätäkeskuksessa vuoromestarina ja päivystysosalin esimiehenä.

HEIDI HOLMAVUO on rikoskirjailija, joka on työskennellyt vuosia pelastuslaitoksella ja tuntee viranomaisten toimintaympäristön hyvin.



9 789528 508465

KL 99.1
ISBN 978-952-850-846-5

DOCENDO

www.docendo.fi

Kirjailijakuvat: Sabrina Bqain
Kansi: Jarkko Lemetyinen