



## Hätäkeskuslaitoksen tulossopimus 2022-2026

Yhteys hallitusohjelmaan	Ministeriöiden strategiat	Toiminnallinen tulostavoite	Mittari
Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 2.4 Kykenemme osoittamaan hätätilanteisiin apua  STM strategia 2030: turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö, yhteen toimivat palvelut ja etuudet	Hätäkeskukset vastaavat nopeasti ja välittävät avuntarpeeseen tarkoituksenmukaisen avun viivytyksettä.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hätäpuheluun vastausaika 10 sekunnissa: 90 %</li> <li>2. Hätäpuheluun vastausaika 30 sekunnissa: 95 %</li> <li>3. Keskimääräinen vastausaika on 5 sekuntia.</li> <li>4. Hälytysviive toimialoitain. A ja B tehtävien hälyttämiseksi määritellyt aikavälit.</li> <li>5. Tehtävänkäsittelyaika (toimialakohtainen)</li> </ol>
Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 1.2 Pidämme luottamuksen viranomaisiin korkeana  STM: ihmisten aktiivinen osallisuus, turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö	Hätäkeskuslaitoksen toiminta ja palvelut ovat luotettavia ja lisäävät turvallisuuden tunnetta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asiakastyytyväisyys, hätänumeroon soittaneet on tasolla 4,5. (1-5). Toteutetaan 2021, 2023.</li> <li>2. Yhteistyöviranomaisten tyytyväisyys, tavoite: 3,8. Toteutetaan 2022, 2024.</li> <li>3. Sidosryhmätyytyväisyys (ohjaavat ja muut yt-viranomaiset), tavoite: tehty/ei tehty</li> <li>4. Mainetutkimus: Tulos edellisen tutkimuksen tasolla (vähintään 3,5).</li> </ol>
Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 3.5 Olemme varautuneet häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin  STM: turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö	Hätäkeskustoiminta on varmistettu kaikissa oloissa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hätäkeskustoiminnan häiriönhallintaa harjoitellaan yhteistyössä viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa.</li> <li>2. Valmiussuunnitelma on toimeenpantu ja siinä määritellyt toimia harjoitellaan vähintään kaksi kertaa vuodessa.</li> </ol>
Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 6.3 Hälytyspalveluiden yhdenvertaisuuden edistäminen  STM: ihmisten aktiivinen osallisuus, hyvinvointia työn	Hätäkeskuspalvelut tuotetaan yhdenvertaisesti koko maassa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viittomakieliset palvelut, kohderyhmän asiakastyytyväisyys, tavoite: kysely tehty/ ei tehty</li> <li>2. Ruotsinkieliset palvelut; kohderyhmän asiakastyytyväisyys, tavoite: kysely tehty / ei tehty</li> </ol>

	murroksessa (jatkuvasti uudistuvaa sote-alan osaamista), kestävä rahoitus, yhteen toimivat palvelut ja etuudet		3. Esiselvitys pikaviestintäpalvelun toimeenpanosta (tehty/ei tehty) 2022.
Hiilineutraali ja luonnon monimuotoisuuden turvaava Suomi	2.1 Tunnistamme uhkaavat ilmiöt ja kykenemme reagoimaan niihin.	Ilmastonmuutoksen torjumiseksi hiilijalanjälki pienenee 50% vuoteen 2027 mennessä (v.2018 tasosta).	1. Viraston hiilijalanjälki, tco2e 2. Lentosegmenttien määrä, kpl (seurantamittari) 3. Uusiutuvan kotimaisen tai päästöttömän sähkön osuus toimintamenoista maksetusta sähköstä, % (ei Senaattia, seurantamittari)
Oikeudenmukainen, yhdenvertainen ja mukaan ottava Suomi	1.2 Pidämme luottamuksen viranomaisiin korkeana.	Hätäkeskuslaitos varmistaa ja edistää henkilöstön ja asiakkaiden yhdenvertaista ja tasa-arvoista kohtelua kaikissa tilanteissa. Keskeisenä painopisteenä on erityisen haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tarpeiden huomioiminen toiminnassa.  Hätäkeskuslaitos edistää aktiivisesti sukupuolten välisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista henkilövalintojen haku- ja valintamenettelyssä.	1. VM Baro (toteutus 2023): • Sukupuolten tasa-arvo toteutuu työssäni, tavoite: 4 • Ihmisten yhdenvertaisuus toteutuu työyhteisössäni, tavoite: 4 2. Henkilöstön ja henkilöstöryhmien välinen sukupuolijakauma (raportoidaan tilinpäätöksessä) 3. Asiakkaiden yhdenvertainen ja tasa-arvoinen kohtelu. Kanteluiden ja valitusten määrä laskee v. 2021 tasosta.
Maailman paras julkinen hallinto	SM: 5.3. Kehitämme osaamista strategia- ja tulevaisuuslähtöisesti.  STM: hyvinvointia työn murroksessa, kestävä rahoitus	Hyvinvoivan henkilöstön osaaminen vastaa muuttuvan toimintaympäristön (mm. digitaalisuus) ja konsernistrategian toimeenpanon edellyttämiä vaatimuksia.  Olemassa olevaa henkilöstöresurssia käytetään optimaalisesti palvelutarpeen mukaisesti (kohdentaminen) huomioiden henkilöstön jaksaminen.	1. VmBaro: 4.1. "Voin oppia ja uudistua työssäni", tavoite: 3,8. VmBaro toteutus v. 2023 2. Koulutukseen käytetty työaika suhteessa kokonaistyöaikaan, tavoite: 3,0 % 3. Työtyytyväisyysindeksin kehittyminen, tavoite: 3,4 4. Sairauspoissaolojen määrä laskee v. 2021 tasosta. 5. Lähtövaihtuvuus, laskee vuoden 2019 tasosta. 6. Lähtökeskustelut, tavoite: 90%

**Voimassaolo ja seuranta**

Sopimus on voimassa vuoden 2022 loppuun. Sopimuksen toteutumista seurataan säännöllisesti ministeriöiden ja viraston yhteisissä tapaamisissa.

**Allekirjoittajat**  
Sisäministeriö

Kimmo Kohvakka  
Pelastusylijohtaja

Janne Koivukoski  
Pelastusneuvos  
Strategia- ja ohjausyksikön päällikkö

**Allekirjoittajat**  
Sosiaali- ja terveysministeriö

Satu Koskela  
Osastopäällikkö

Lasse Ilkka  
Erityisasiantuntija

**Allekirjoittajat**  
Hätäkeskuslaitos

Taito Vainio  
Hätäkeskuslaitoksen johtaja

Teemu Lehti  
Johtaja, hallinto-osasto