

**Sisäministeriön ja Häätäkeskuslaitoksen välinen tulossopimus vuosille  
2024-2028**

## Sisällys

1	Strategiset linjaukset.....	3
2	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus.....	3
3	Tulostavoitteet .....	4
4	Voimavarojen hallinta .....	6
5	Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset.....	7

## 1 Strategiset linjaukset

Pääministeri Orpon hallitusohjelman tavoitteena on vahva ja välittävä Suomi, joka pärjää maailman myrskyissä.

Hallitusohjelmassa sisäministeriön hallinnonalaan vaikuttavat erityisesti seuraavat tavoitteet:

- kansallista turvallisuutta ja yhteiskunnan kriisinkestävyyttä vahvistetaan
- poliisien määrää lisätään
- rikostorjuntaa vahvistetaan
- nuoriso- ja jengirikollisuuden lisääminen torjutaan
- suojelupoliisin toimintakyky varmistetaan
- terrorismia torjutaan tehokkaasti
- rajaturvallisuus varmistetaan pelastustoimen ja hätäkeskuslaitoksen palvelut turvataan
- avun hädänalaisille kohdentava ja väärinkäytökset estävä turvapaikkapolitiikka
- pysyvän oleskelun ja kansalaistamisen ehtoja muutetaan
- työperäistä maahanmuuttoa sujuvoitetaan, hallitaan ja väärinkäytökset estetään

Erityisesti Hätäkeskuslaitosta koskevat hallitusohjelmakirjaukset:

- Hätäkeskuslaitoksen resurssit varmistetaan ja sen toimintaa kehitetään.
- Arvioidaan hätäkeskuspäivystäjien koulutusmäärän lisätarve.
- Selvitetään tarvittavat toimet, jolla Hätäkeskuslaitoksen veto- ja pitovoimaa työntäjänä parannetaan.
- Vaaratiedotejärjestelmä uudistetaan.
- Hätäkeskuslaitoksen mahdollisuudet ERICA-tietojärjestelmän ylläpidosta ja kehittämisestä turvataan.
- Viittomakielisten palvelut huomioidaan ja niiden saavutettavuutta parannetaan.
- Selvitetään säännönmukaisen kaksikielisen alueellisen hätäkeskuspäivystäjäkursion järjestäminen osana Helsingin pelastuskoulun kehittämistä.
- Ensihoito ja päivystys: Arvioidaan mahdollisuutta hyödyntää videopuheluiden käyttömahdollisuutta hätäilmoitusten yhteydessä.

## 2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Sisäministeriön hallinnonalan konsernistrategia on julkaistu 14.12.2023.

Konsernistrategiassa hallinnonalan toiminnalle on asetettu seuraavat yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet:

- Kiireellisten viranomaispalveluiden saavutettavuus on hyvä.
- Väkivalta ja onnettomuudet vähenevät. Jengi- ja järjestäytynyt rikollisuus eivät saa kasvusijaa suomalaisessa yhteiskunnassa.
- Suomeen kohdistuva maahanmuutto ei aiheuta turvallisuusriskaa eikä maahanmuuttojärjestelmämme mahdollista väärinkäytöksiä. Maasta poistutaan ja poistetaan tehokkaasti.
- Ihmiset, viranomaiset, elinkeinoelämä ja yhteiskunta ovat hyvin varautuneita ulkopuoliseen vaikuttamiseen sekä erilaisiin kriiseihin ja häiriöihin.
- Ihmiset luottavat turvallisuusviranomaisiin.

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet:

- Turvaamme väestön hyvinvoinnin kaikissa tilanteissa.
- Varmistamme vaikuttavat etuudet ja palvelut kestävällä tavalla.
- Ehkäisemme ja vähennämme ihmisten eriarvoistumista.
- Edistämme ihmisten sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista.
- Parannamme elin- ja työympäristön terveyttä ja turvallisuutta.

### 3 Tulostavoitteet

#### Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet:

SM: Kiireellisten viranomaispalveluiden saavutettavuus on hyvä. Ihmiset luottavat viranomaisiin.

STM: Turvaamme väestön hyvinvoinnin kaikissa tilanteissa.

<b>Tulostavoite 1: Hätäkeskukset vastaavat nopeasti ja välittävät avuntarpeeseen tarkoituksenmukaisen avun viivytyksettä.</b>	
<b>Mittari 1:</b> Hätäpuheluun keskimääräinen vastausaika	
Tavoitetaso 2024-2028	5 sekuntia
<b>Mittari 2:</b> Hätäpuheluun vastausaika 30 sekunnissa	
Tavoitetaso 2024-2028	95 %
<b>Mittari 3:</b> Hälytysviive toimialoitain, A-tehtävät	
Tavoitetaso 2024-2028	Terveystoimi: 90 % tehtävistä hälytetään alle 01:30 (mm:ss) Pelastustoimi: 90 % tehtävistä hälytetään alle 01:45 Poliisi: 90 % tehtävistä hälytetään alle 02:35
<b>Mittari 4:</b> Laatumittarin kehittäminen	
Tavoitetaso 2025	Ensihoidon laatumittarit ovat valmiit (kehitystyö yhteistyössä STM:n kanssa)

#### Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet:

SM: Ihmiset luottavat viranomaisiin.

STM: Varmistamme vaikuttavat palvelut ja etuudet kestäväällä tavalla. Ehkäisemme ja vähennämme ihmisten eriarvoisuutta.

<b>Tulostavoite 2: Hätäkeskuslaitoksen toiminta ja palvelut ovat luotettavia ja lisäävät turvallisuuden tunnetta.</b>	
<b>Mittari 1:</b> Toteutetaan Esteettömyysdirektiivin ja Hätäkeskuslain vaatima Real Time Text (RTT) -hätilmoitusominaisuus hätäkeskuspäivystäjän ja avuntarvitsijan ehdoilla.	
Tavoitetaso 2024	Tekninen toteutusvalmius vuoden 2024 loppuun mennessä.
Tavoitetaso 2025	Palvelu avataan kansalaisille vuoden 2025 aikana.
Tavoitetaso 2026	Kartoitetaan resursointi- ja jatkokehitystarpeet päivystäjien ja kansalaisten näkökulmasta.
Tavoitetaso 2027	Käytännön kokemusten perusteella määritetään RTT-hätilmoitusten keskimääräinen tavoitekäsittelyaika.
Tavoitetaso 2028	Kielten tunnistamis- ja käännöspalveluiden hyödyntämismahdollisuudet on esiselvitetty.
<b>Mittari 2:</b> Mahdollistetaan Virve 2 laajakaistainen viestintä ja tiedonsiirto ERICAA varten	
Tavoitetaso 2024	Projektin suunnitteluvaihe valmistuu vuoden 2024 aikana.
Tavoitetaso 2025	Projektin toteutusvaihe on käynnistetty vuoden 2025 aikana.
Tavoitetaso 2026	Projektissa saavutetaan testauskyvykkyys.
Tavoitetaso 2027	Projektin toteutusvaihe valmistuu ja hätäkeskustietojärjestelmä on yhdistetty Virve 2 - palveluihin uuden rajapinnan kautta.
Tavoitetaso 2028	Hätäkeskuslaitoksen Virve 1 -yhteyksien purkaminen aloitetaan.
<b>Mittari 3:</b> ERICA hätäkeskustietojärjestelmä toimii luotettavasti.	
Tavoitetaso 2024-2028	Tietojärjestelmän saatavuuden taso on ollut joka kuukausi vähintään 99,996 %.
<b>Mittari 4:</b> Asiakastytyväisyys säilyy hyvällä tasolla.	
Tavoitetaso 2024	Uudistettu asiakastytyväisyyskysely on toteutettu ja tulokset raportoitu. Luottamus ja mainetutkimuksen tulos on vähintään 3.5.
Tavoitetaso 2025	Uudistettu yhteistyöviranomaisten ja sidosryhmien tyytyväisyyskysely on toteutettu ja tulokset raportoitu. Luottamus ja mainetutkimuksen tulos on vähintään 3.5.
Tavoitetaso 2026-2028	Luottamus ja mainetutkimuksen tulos on vähintään 3.5.

#### Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet:

SM: Ihmiset, viranomaiset, elinkeinoelämä ja yhteiskunta ovat hyvin varautuneita ulkopuoliseen vaikuttamiseen sekä erilaisiin kriiseihin ja häiriöihin.

STM: Turvaamme väestön hyvinvoinnin kaikissa tilanteissa. Varmistamme vaikuttavat palvelut ja etuudet kestäväällä tavalla.

<b>Tulostavoite 3: Häätäkeskustoiminta on varmistettu kaikissa oloissa.</b>	
<b>Mittari 1:</b> Hätäviestintäjärjestelmän kehittämistä jatketaan suunnitelman mukaisesti.	
Tavoitetaso 2024	Hätäviestintäjärjestelmän uudistamisprojekti on toteutusvaiheessa (hätäpuhelut pois TUVE-verkosta ja hätäpuhelujen vastaanoton hajautus häätäkeskuksiin).
Tavoitetaso 2025	Hätäviestintäjärjestelmän uudistamisen toteutusvaihe valmistuu (hätäpuhelut pois TUVE-verkosta ja hätäpuhelujen vastaanoton hajautus häätäkeskuksiin).
Tavoitetaso 2026	Häätäkeskustietojärjestelmään tehdään ulkopuolinen arviointilaitoksen arviointi perustuen tehtyihin muutoksiin.
Tavoitetaso 2027	Käynnistetään jatkoprojektina hätäviestintäjärjestelmän turvatasojen (TL) suunnittelu (hätäilmoitukset julkisesta verkosta ja päätyvät turvaluokiteltuun ympäristöön, jossa on eri tasoja) sekä arvioidaan saavutettavat säästöt uuden ratkaisun myötä.
Tavoitetaso 2028	Jatkoprojektissa suunniteltujen turvatasojen käyttöönotto käynnistyy vuoden 2028 aikana.
<b>Mittari 2:</b> Häätäkeskustoiminnan häiriönhallintaa harjoitellaan yhteistyössä viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa.	
Tavoitetaso 2024-2028	Vähintään kaksi kertaa vuoden aikana.
<b>Mittari 3:</b> Viraston valmiussuunnitelman mukaisia toimia harjoitellaan.	
Tavoitetaso 2024-2028	Vähintään kaksi kertaa vuoden aikana.
<b>Mittari 4:</b> Toimeenpannaan toimitilojen toimitilaohjelman ja elinkaaren vaatimat toimenpiteet	
Tavoitetaso 2024	Toimitilaohjelman tarkentaminen sekä toimitilaratkaisujen periaatteiden suunnittelu yhdessä sisäministeriön ja Senaatin kanssa.
Tavoitetaso 2025	Toimitilaratkaisujen teknisen suunnittelun käynnistäminen ja esi-/sopimusten valmistelu sekä 1. vaiheen toimenpiteiden toteuttaminen.
Tavoitetaso 2026	2. vaiheen toimenpiteiden toteuttaminen.
Tavoitetaso 2027	3. vaiheen toimenpiteiden toteuttaminen.
Tavoitetaso 2028	4. vaiheen toimenpiteiden toteuttaminen.

### Viraston omat tulostavoitteet

SM: Johtaminen, toimiva organisaatio sekä henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi luovat edellytykset viraston tavoitteiden saavuttamiselle.

STM: Parannamme elin- ja työympäristön terveyttä ja turvallisuutta. Edistämme sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista.

<b>Tulostavoite 4: Häätäkeskuslaitos on hyvin johdettu virasto ja henkilöstö viihtyy työssään.</b>	
<b>Mittari 1:</b> Uuden johtamisjärjestelmän ja työjärjestyksen mukainen toiminta vakiinnutetaan.	
Tavoitetaso 2024	Uuden työjärjestyksen mukaiset johtoryhmät on perustettu ja ryhmät kokoontuvat säännöllisesti. Esihenkilötyön arviointitutkimuksen kokonaistulos on vähintään edellisen kyselyn tasolla.
Tavoitetaso 2025	Henkilöstön työtyytyväisyys paranee vuoden 2023 kyselyyn verrattuna. Johtaminen ja osallistuminen päätöksentekoon osa-alueet ovat parantuneet vuoden 2023 tasosta.
Tavoitetaso 2026	Esihenkilötyön arviointitutkimuksen kokonaistulos paranee vuoden 2024 tasosta.
Tavoitetaso 2027	Henkilöstön työtyytyväisyys paranee vuoden 2025 kyselyyn verrattuna. Johtaminen ja osallistuminen päätöksentekoon osa-alueet ovat parantuneet vuoden 2025 tasosta.
Tavoitetaso 2028	Esihenkilötyön arviointitutkimuksen kokonaistulos paranee vuoden 2026 tasosta.
<b>Mittari 2:</b> Esihenkilötyöllä ylläpidetään työkykyä ja työssä viihtymistä.	
Tavoitetaso 2024	Ennakoivan työkykyjohtamismallin mukaiset työkykyprosessit ovat käytössä koko virastossa. Esihenkilökompassin prosessimittari, esihenkilötyön viivyyksetön toteuttaminen.
Tavoitetaso 2024	Ennakoivan työkykyjohtamismallin mukaiset työkykyprosessit ovat käytössä koko virastossa. Esihenkilötyön viivyyksetön toteuttaminen.

## Toiminnallisen tehokkuuden sekä tuotosten ja laadunhallinnan tavoitteet

	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	Alustava tavoite 2028
<b>Tuotokset</b>							
Hätäilmoitusten määrä, josta	2 920 020	2 930 000	2 930 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000
- vastatut hätäpuhelut	2 891 400	2 892 000	2 892 000	2 900 000	2 900 000	2 900 000	2 900 000
- välitettyjen tehtävien määrä	1 508 160	1 512 000	1 512 000	1 600 000	1 600 000	1 600 000	1 600 000
<b>Toiminnan tehokkuus</b>							
Hätäilmoitusten määrä / päivystyshenkilöstö	6670	6 700	6 700	6 700	6 700	6 700	6 700
Hätäkeskustoiminnan kustannukset, euroa/asukas, enintään	12,3	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0
Hätäkeskustoiminnan kustannukset, euroa/vastattu hätäilmoitus, enintään	23,3	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5
<b>Toiminnan laatu</b>							
Hätäkeskuslaitoksen yhteistyöviranomaisten tyytyväisyys, indeksi, (asteikko 1-5) *)	3,74	3,74			3,8	3,8	3,8

\*) Yhteistyöviranomaisten tyytyväisyys; kysely toteutettu syksyllä 2022. Kysely uudistetaan ja toteutetaan vuonna 2025.

## 4 Voimavarojen hallinta

<b>Tulostavoite 8: Johto näyttää toiminnallaan hyvää esimerkkiä ja suuntaa.</b>	
<b>Mittari 1:</b> VM Barosta: "Ylimmän johdon toimiminen esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä"	
Tavoitetaso 2024	3,00 (v.2023: 2,85)
<b>Mittari 2:</b> VM Barosta: "Johto tekee hyviä ja oikeita päätöksiä"	
Tavoitetaso 2024	3,00 (v.2023: 2,87)
<b>Tulostavoite 9: Henkilöstön hyvinvointi luo edellytykset tavoitteiden saavuttamiselle</b>	
<b>Mittari 1:</b> VM Barosta: "Työtyytyväisyys, indeksi"	
Tavoitetaso 2024	3,50 (v.2023: 3,43)

	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027
Henkilöstön määrä	592	620	630	630	630	630
Sairauspoissaolot	19,0	16,0	14,0	13,0	12,0	11,0

TOIMINNAN RAHOITUS	2022 TP	2023 Arvio	2024 TA	2025 Kehys	2026 Kehys	2027 Kehys
<b>Viraston toimintamomentti 26.30.02.</b> (1000 euroa)						
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	5059	8050	7751	3208	4379	2123
TA ja LTAt / kehys	69367	72239	77057	75116	74744	74371
<b>Käytettävissä oleva rahoitus</b>	<b>74426</b>	<b>80289</b>	<b>84808</b>	<b>78324</b>	<b>79123</b>	<b>76494</b>
Menot	65460	76538	86200	76945	80000	82000

<b>TOIMINNAN RAHOITUS</b> <b>Viraston toimintamomentti</b> <b>26.30.02.</b> (1000 euroa)	2022 TP	2023 Arvio	<b>2024</b> <b>TA</b>	2025 Kehys	2026 Kehys	2027 Kehys
Tulot	4139	4000	4600	3000	3000	3000
<b>Nettomenot</b>	<b>61321</b>	<b>72538</b>	<b>81600</b>	<b>73945</b>	<b>77000</b>	<b>79000</b>
<b>Siirtyy seuraavalle vuodelle</b>	<b>8050</b>	<b>7751</b>	<b>3208</b>	<b>4379</b>	<b>2123</b>	<b>-2506</b>

## 5 Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset

Tulossopimus on laadittu vuosille 2024-2028 ja sitä tarkistetaan vuosittain toimintaympäristöä vastaavaksi.

Tulostavoitteiden etenemistä vuoden aikana seurataan kesäkuussa erikseen annettavien tarkempien ohjeiden mukaisesti. Vuosittaisesta tuloksellisuudestaan virasto raportoi toimintakertomuksessa, joka on osa tilinpäätöstä.

Helsinki, 2.2.2024

Pelastusylijohtaja Kimmo Kohvakka

Sisäministeriö, pelastusosasto

Osastopäällikkö Tomi Vuori

Sisäministeriö, poliisiosasto

Osastopäällikkö Anna Cantell-Forsbom

Sosiaali- ja terveysministeriö

Ylijohtaja Taito Vainio

Hätäkeskuslaitos