

**Hätäkeskuslaitoksen
tulossopimus vuosille 2025-2029**

Sisällys

1	Strategiset linjaukset.....	3
2	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus.....	3
3	Tulostavoitteet	3
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.

Hätäkeskuslaitosta koskevat keskeisimmät hallitusohjelmakirjaukset ovat:

- 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 turvallisuushuolia 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 kestäväällä 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.	
Tulostavoite 1: Hätäkeskukset vastaavat nopeasti ja välittävät avuntarpeeseen tarkoituksenmukaisen avun viivytyksettä.	
Mittari 1: Hätäpuheluun keskimääräinen vastausaika	
Tavoitetaso 2025-2029	5 sekuntia
Mittari 2: Hätäpuheluun vastausaika 30 sekunnissa	
Tavoitetaso 2025-2029	95 %
Mittari 3: Hälytysviive toimialoitain, A-tehtävät, sosiaalitoimi B-tehtävät (mm:ss mediaaniaika)	
Tavoitetaso 2025-2029	Terveystoimi A-tehtävät; hälytysaika alle 02:00, Pelastustoimi A-tehtävät; hälytysaika alle 01:50, Poliisi A-tehtävät; hälytysaika alle 02:45, Sosiaalitoimi B-tehtävät; hälytysaika alle 07:30
Mittari 4: Laatumittarin kehittäminen	
Tavoitetaso 2025	Ensihoidon riskinarvion osuvuuden mittaamisen prosessi on suunniteltu yhteistyössä STM:n ja THL:n kanssa.

Mittari 5: Tulevaisuuden teknologioiden hyödyntäminen	
Tavoitetaso 2025-2029	Tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuudet on kartoitettu.
Mittari 6: Ensihoitopalvelun tehtävävalikoinnin kehittäminen	
Tavoitetaso 2025-2029	Ensihoitopalvelun tehtävävalikoinnin kehittäminen soveltuviissa tehtävissä yhdessä STM:n kanssa (esimerkiksi lääkärihelikopteritehtäviin liittyen) on tehty.

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet: SM: Ihmiset luottavat viranomaisiin. STM: Varmistamme vaikuttavat palvelut ja etuudet kestäväällä tavalla. Ehkäisemme ja vähennämme ihmisten eriarvoisuutta.	
Tulostavoite 2: Hätäkeskuslaitoksen toiminta ja palvelut ovat luotettavia ja lisäävät turvallisuuden tunnetta.	
Mittari 1: Toteutetaan Esteettömyysdirektiivin ja Hätäkeskuslain vaatima Real Time Text (RTT) -häätäilmoitusominaisuus hätäkeskuspäivystäjän ja avuntarvitsijan ehdoilla.	
Tavoitetaso 2025	Projekti on suunnitteluvaiheessa.
Tavoitetaso 2026	Projekti on toteutusvaiheessa.
Tavoitetaso 2027	Palvelu avataan kansalaisille kesäkuussa 2027.
Tavoitetaso 2028	Kartoitetaan resurssointi- ja jatkokehitystarpeet päivystäjien ja kansalaisten näkökulmasta.
Tavoitetaso 2029	Käytännön kokemusten perusteella määritetään RTT-hätäilmoitusten keskimääräinen tavoitekäsitteilyaika.
Mittari 2: Mahdollistetaan Virve 2 laajakaistainen viestintä ja tiedonsiirto ERICAa varten	
Tavoitetaso 2025	Projektin suunnitteluvaihe valmistuu ja 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.
Tavoitetaso 2029	VIRVE 2 on operatiivisessa käytössä.
Mittari 3: ERICA hätäkeskustietojärjestelmä toimii luotettavasti.	
Tavoitetaso 2025-2029	Tietojärjestelmän saatavuuden taso on ollut joka kuukausi vähintään 99,996 %.
Mittari 4: EU-standardin mukainen NGeCall, seuraavan sukupolven automaattinen laajakaista ajoneuvo häätäilmoitusratkaisu, on otettu käyttöön Suomessa.	
Tavoitetaso 2025	Projekti on suunnitteluvaiheessa.
Tavoitetaso 2026	Projekti on toteutusvaiheessa.
Tavoitetaso 2027–2029	Hätäkeskustietojärjestelmä ERICA kykenee vastaanottamaan NGeCall-hätäilmoituksia.
Mittari 5: Asiakastyytyväisyys säilyy hyvällä tasolla.	
Tavoitetaso 2025	Uudistettu yhteistyöviranomaisten ja sidosryhmien tyytyväisyyskysely on toteutettu ja tulokset raportoitu. Luottamus ja mainetutkimuksen tulos on vähintään 3.5.
Tavoitetaso 2026-2029	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.	
Tulostavoite 3: Hätäkeskustoiminta on varmistettu kaikissa oloissa.	
Mittari 1: Hätäviestintäjärjestelmän kehittämistä jatketaan suunnitelman mukaisesti.	
Tavoitetaso 2025	Hätäviestintäjärjestelmän uudistamisen toteutusvaihe on käynnissä (hätäpuhelut pois TUVE-verkosta ja hätäpuhelujen vastaanoton hajautus hätäkeskuksiin).
Tavoitetaso 2026	Projektin toteutusvaihe on päättynyt. Hätäkeskustietojärjestelmään 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.
Tavoitetaso 2029	Turvatasot ovat käytössä.

Mittari 2: Hätäkeskustoiminnan häiriönhallintaa harjoitellaan yhteistyössä viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa.	
Tavoitetaso 2025-2029	Vähintään kaksi kertaa vuoden aikana.
Mittari 3: Viraston valmiussuunnitelman mukaisia toimia harjoitellaan.	
Tavoitetaso 2025-2029	Vähintään kaksi kertaa vuoden aikana.
Mittari 4: Toimeenpannaan toimitilojen toimitilaohjelman ja elinkaaren vaatimat toimenpiteet	
Tavoitetaso 2025	Toimitilaratkaisujen teknisen suunnittelun käynnistäminen ja esi-/sopimusten valmistelu sekä 1. vaiheen toimenpiteiden toteuttaminen.
Tavoitetaso 2026	1. vaiheen toimenpiteiden toteuttaminen.
Tavoitetaso 2027	1. ja 2. vaiheiden toimenpiteiden toteuttaminen.
Tavoitetaso 2028	1. ja 2. vaiheiden toimenpiteiden toteuttaminen.
Tavoitetaso 2029	2. vaiheen toimenpiteiden toteuttaminen.
Mittari 5: Hätäkeskuspäivystäjien koulutusmäärän lisäämistarve arvioidaan yhteistyössä Pelastusopiston kanssa	
Tavoitetaso 2025	Hätäkeskuspäivystäjien koulutusmäärän lisäämistarve yhteistyössä Pelastusopiston kanssa on arvioitu.

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	
Tulostavoite 4: Hätäkeskuslaitos on hyvin johdettu virasto ja henkilöstö viihtyy työssään.	
Mittari 1: Uuden johtamisjärjestelmän ja työjärjestyksen mukainen toiminta vakiinnutetaan.	
Tavoitetaso 2025	Henkilöstön työtyytyväisyys pysyy vähintään samalla tasolla 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.
Tavoitetaso 2029	Henkilöstön työtyytyväisyys paranee vuoden 2027 kyselyyn verrattuna. Johtaminen ja osallistuminen päätöksentekoon osa-alueet ovat parantuneet vuoden 2027 tasosta.
Mittari 2: Esihenkilötyöllä ylläpidetään työkykyä ja työssä viihtymistä.	
Tavoitetaso 2025	Ennakoivan työkykyjohtamismallin mukaiset työkykyprosessit ovat käytössä koko virastossa. Esihenkilötyön viivytyksetön toteuttaminen.

Toiminnallinen tuloksellisuus

	Toteuma 2023	Arvio 2024	Tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	Alustava tavoite 2028	Alustava tavoite 2029
Tuotokset							
Hätäilmoitusten määrä, josta	3 030 630	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000
- vastatut hätäpuhelut	2 999 720	2 900 000	2 900 000	2 900 000	2 900 000	2 900 000	2 900 000
- välitettyjen tehtävien määrä	1 501 100	1 520 000	1 600 000	1 600 000	1 600 000	1 600 000	1 600 000
Toiminnan tehokkuus							
Hätäilmoitusten määrä / päivystyshenkilöstö	6 670	6 700	6 700	6 700	6 700	6 700	6 700
Hätäkeskustoiminnan kustannukset, euroa/asukas, enintään	12,7	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0
Hätäkeskustoiminnan kustannukset, euroa/vastattu hätäilmoitus, enintään	23,4	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5	23,5
Toiminnan laatu ja palvelukyky							

	Toteuma 2023	Arvio 2024	Tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	Alustava tavoite 2028	Alustava tavoite 2029
Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys hätäkeskusten tuottamiin palveluihin (asteikolla 1—5), vähintään *)	4,55	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
Hätäkeskuslaitoksen yhteistyöviranomaisten tyytyväisyys, indeksi, (asteikko 1-5) **)	3,74			3,8	3,8	3,8	3,8
Hätäkeskustietojärjestelmän toimintavarmuus, käyttöaste (%)	99,996	99,996	99,996	99,996	99,996	99,996	99,996

*) Asiakastyytyväisyyskysely tehty joulukuussa 2021. Uusi kysely toteutetaan syksyllä 2024.

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

4 Voimavarojen hallinta

Tulostavoite 5: Johtaminen on ammattitaitoista ja tukee tuloksellisuutta.	
Mittari 1: VM Barosta: Johtamisindeksi	
Tavoitetaso 2025	3,5 (v.2023: 3,43)
Tulostavoite 6: Henkilöstö voi hyvin.	
Mittari 1: Henkilöstön hyvinvointi	
Tavoitetaso 2025	VM Barosta: Työtyytyväisyys, indeksi: 3,5 (v.2023: 3,43)
	Virasto toteuttaa laajemman henkilöstötutkimuksen joka toinen vuosi ja suppeamman (Johtaminen ja henkilöstön työtyytyväisyys) tutkimuksen väli vuosina.
	Valtion henkilöstöstrategian toimeenpano on aloitettu.

	Toteuma 2023	Arvio 2024	Tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	Alustava tavoite 2028
Henkilöstön määrä	621	640	630	625	620	615
Henkilöstön määrä, htv	607	614	620	615	610	605
— josta päivystyshenkilöstö (päivystäjät, ylipäivystäjät, vuoromestarit ja johtokeskuspäivystäjät)	468	490	490	485	480	475
Sairauspoissaolot	15,6	14,0	13,0	12,0	11,0	10,0

TOIMINNAN RAHOITUS Viraston toimintamenomomentti 26.30.02. (1000 euroa)	2023 Toteuma	2024 Arvio	2025 TAE	2026 Kehys	2027 Kehys	2028 Kehys
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	8 050	10 914	15 006	9 040	7 559	3 192
TA ja LTAt / kehys	72 239	76 057	74 246	75 383	72 950	76 272
Käytettävissä oleva rahoitus	80 289	86 971	89 252	84 423	80 509	79 464
Menot	73 575	76 565	84 811	79 864	80 317	86 072
Tulot	4 200	4 600	4 600	3 000	3 000	3 000
Nettomenot	69 375	71 965	80 211	76 864	77 317	83 072
Siirtyy seuraavalle vuodelle	10 914	15 006	9 040	7 559	3 192	0
Tuottavuus/sopeuttamistoimet suhteessa vuoteen 2024	0	0	2 330	1 100	1 704	1 704

Hätäkeskuslaitos toimeenpanee tuottavuusohjelmaa ja toteuttaa vuodelle 2025 suunnitellut toimet.

Virasto laatii hankintalain mukaisista suoramankinnoista suoramankintailmoituksen. Virasto lisää markkinoiden kartoittamista ja pyrkii kilpailuttamaan aiempaa enemmän hankintojaan, varsinkin, jos kartoituksen tuloksena löytyy useampia mahdollisia toimittajia. Strategisesti tärkeissä hankinnoissa otetaan huomioon varautumisenäkökulma.

5 Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset

Tulossopimus on laadittu vuosille 2025-2029 ja sitä tarkistetaan vuosittain toimintaympäristöä vastaavaksi.

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

Helsinki, 9.12.2024

Pelastusylijohtaja Kimmo Kohvakka

Sisäministeriö, Pelastusosasto

Osastopäällikkö Tomi Vuori

Sisäministeriö, Poliisiosasto

Osastopäällikkö Anna Cantell-Forsbom

Sosiaali- ja terveysministeriö

Ylijohtaja Taito Vainio

Hätäkeskuslaitos

LIITE: Viraston tuottavuusohjelma