

**Hätäkeskuslaitoksen
tulossopimus vuosille 2026–2029**

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

Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on hätätilanteita koskevien hätäpuheluiden vastaanottaminen ja arviointi sekä tehtävän välittäminen pelastus-, poliisi- tai sosiaali- ja terveystoimen viranomaiselle välittömiä toimenpiteitä varten.

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 hätäkeskuspäivystäjäkurssin järjestäminen osana Helsingin pelastuskoulun kehittämistä.
- Ensihoito ja päivystys: Arvioidaan mahdollisuutta hyödyntää videopuheluiden käyttömahdollisuutta hätäilmoitusten yhteydessä.

Toimintaympäristön keskeisimmät muutokset

Yhteiskunnassa ja toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset vaikuttavat Hätäkeskuslaitoksen toimintaan monin tavoin. Väestörakenteessa on havaittavissa selkeitä muutoksia, erityisesti vieraskielisten ja yli 65-vuotiaiden määrän kasvu, mikä lisää palvelutarpeita ja edellyttää saavutettavaa viestintää. Samanaikaisesti epidemiat ja pandemiat voivat aiheuttaa laajoja häiriöitä terveydenhuollossa ja yhteiskunnan toiminnassa, mikä korostaa varautumisen ja nopean reagoinnin merkitystä tilanteissa, joissa hätäpuheluiden määrä kasvaa äkillisesti tai pitkäkestoisesti. Hätäkeskuspalvelujen tuottamista haastavat lähivuosina mm. hätäkeskuspäivystäjien riittävyys ja ruotsinkielisen palvelun tuottaminen sekä sosiaalitehtävien määrän kasvu.

Yhteistyöviranomaisten ja -kumppaneiden toiminnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat Hätäkeskuslaitoksen toimintamalleihin ja resurssien käyttöön, mikä vaatii joustavuutta ja jatkuvaa kehittämistä. Ilmastonmuutoksen aiheuttamat sään ääri-ilmiöt, kuten myrskyt ja tulvat, lisäävät hätätilanteiden määrää ja monimutkaisuutta, mikä vaatii Hätäkeskuslaitokselta nopeaa tilannekuvan muodostamista ja tehokasta viranomaisyhteistyötä. Energiahuollon haasteet, kuten sähköpula ja kriittisen infrastruktuurin haavoittuvuus, voivat vaikuttaa suoraan hätäkeskusten toimintakykyyn, esimerkiksi viestintäjärjestelmien ja varavoiman osalta. Tämä korostaa huoltovarmuuden ja teknisen varautumisen merkitystä.

Digitalisaation kehitys, kuten uudet hätäilmoitustavat (esimerkiksi tuleva RTT eli Real-Time Text), voi muuttaa viestintää ja edellyttää teknologian tehokasta hyödyntämistä. Samalla kyber- ja hybridivaikuttaminen uhkaa kommunikaatioyhteyksiä ja verkkopalveluita, mikä vaatii jatkuvaa varautumista ja suojautumista. Tekoälyn laajamittaisempi käyttöönotto sekä operatiivisessa että hallinnollisessa toiminnassa tuo uusia mahdollisuuksia toiminnan tehostamiseen, mutta edellyttää myös huolellista eettistä ja tietoturvallista tarkastelua, jotta Hätäkeskuslaitoksen toiminta säilyy luotettavana ja ihmisten turvallisuus varmistetaan kaikissa tilanteissa.

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

3.1 Hallitusohjelmaa ja yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita toimeenpaneavat 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	
2026–2029	alle 10 sekuntia
Mittari 2: Hätäpuheluun vastausaika 30 sekunnissa	
2026–2029	95 %
Mittari 3: Hälytysviive toimialoittain, A-tehtävät, sosiaalitoimi B-tehtävät (mm:ss mediaaniaika)	
2026–2029	Terveystoimi A-tehtävät; hälytysaika alle 02:00, Pelastustoimi A-tehtävät tehtävät; hälytysaika alle 01:50, Poliisi A-tehtävät; hälytysaika alle 02:45, Sosiaalitoimi B-tehtävät; hälytysaika alle 07:30
Mittari 4: Laatumittarin kehittäminen	
2026	Ensihoidon riskinarvion osuvuuden mittaamisen prosessi on suunniteltu yhteistyössä STM:n ja THL:n kanssa.
Mittari 5: Tulevaisuuden teknologioiden hyödyntäminen	
2026	Tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuudet on kartoitettu.
2027	Tekoälyn hyödyntämistä on pilotoitu
Mittari 6: Ensihoitopalvelun tehtävien kohdentamisen kehittäminen	
2026–2029	Ensihoitopalvelun tehtävien parempi kohdentaminen yhdessä STM:n kanssa (esimerkiksi lääkärihelikopteritehtäviin liittyen) on tehty.
Mittari 7: Palvelujen ja tuottavuuden parantaminen	
2026	Tuottavuusohjelman toimenpiteet on toteutettu.

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet:

SM: Ihmiset luottavat viranomaisiin.

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

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteille asetetaan seuraavat toiminnalliset tulostavoitteet ja mittarit:

Tulostavoite 2: Hätäkeskuslaitoksen toiminta ja palvelut ovat luotettavia ja lisäävät turvallisuuden tunnetta.

Mittari 1: Toteutetaan Esteettömyysdirektiivin ja Hätäkeskuslain vaatima Real Time Text (RTT) - hätäilmoitusominaisuus hätäkeskuspäivystäjän ja avuntarvitsijan ehdoilla.
--

2026	Projekti on toteutusvaiheessa (RTT:n kehitysbudjetti noin 2,2 milj. euroa).
2027	Projekti on toteutusvaiheessa. Palvelu avataan kansalaisille kesäkuussa 2027.
2028	Kartoitetaan resursointi- ja jatkokehitystarpeet päivystäjien ja kansalaisten näkökulmasta.
2029	Käytännön kokemusten perusteella määritetään RTT-hätäilmoitusten keskimääräinen tavoitekäsitteilyaika.
Mittari 2: Mahdollistetaan Virve 2 laajakaistainen viestintä ja tiedonsiirto ERICAA varten	
2026	Projektissa saavutetaan testauskyvykkyys.
2027	Projektin toteutusvaihe valmistuu ja hätäkeskustietojärjestelmä on yhdistetty Virve 2 - palveluihin uuden rajapinnan kautta.
2028	Toteutusvaiheen 2 työt valmistuvat. Hätäkeskuslaitoksen Virve 1 -yhteyksien purkaminen aloitetaan.
2029	VIRVE 2 on operatiivisessa käytössä.
Mittari 3: ERICA hätäkeskustietojärjestelmä toimii luotettavasti.	
2026–2029	Tietojärjestelmän saatavuuden taso on ollut joka kuukausi vähintään 99,996 %.
Mittari 4: EU-standardin mukainen NGeCall, seuraavan sukupolven automaattinen ajoneuvojen hätäilmoitusratkaisu, on otettu käyttöön Suomessa.	
2026	Projekti on toteutusvaiheessa.
2027–2029	Hätäkeskustietojärjestelmä ERICA kykenee vastaanottamaan NGeCall-hätäilmoituksia 2027–2029 välisenä aikana.
Mittari 5: Asiakastyytyväisyys säilyy hyvällä tasolla.	
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.

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteelle asetetaan seuraavat toiminnalliset tulostavoitteet ja mittarit:

Tulostavoite 3: Hätäkeskustoiminta on varmistettu kaikissa oloissa.

Mittari 1: Hätäviestintäjärjestelmän kehittäminen (kehitysbudjetti noin 5,9 milj. euroa)	
2026	Projektin toteutusvaihe on käynnissä ja suunnitelman mukaiset työt arvioidaan valmistuvan Q3/2027
2027	Projektin toteutusvaihe päättyy vuoden loppuun mennessä. Hätäkeskustietojärjestelmään tehdään ulkopuolinen arviointilaitoksen arviointi perustuen tehtyihin muutoksiin.
2028	Käynnistetään jatkoprojektina hätäviestintäjärjestelmän turvatasojen (TL) suunnittelu (hätäilmoitukset julkisesta verkosta ja päätyvät turvaluokiteltuun ympäristöön, jossa on eri tasoja) sekä arvioidaan saavutettavat säästöt uuden ratkaisun myötä.
2029	Jatkoprojektissa suunniteltujen turvatasojen käyttöönotto käynnistyy vuoden 2029 aikana.
Mittari 2: Hätäkeskustoiminnan häiriönhallintaa harjoitellaan yhteistyössä viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa.	
2026–2029	Vähintään kaksi kertaa vuoden aikana huomioiden aikaisempien harjoitusten kehityskohteet.
Mittari 3: Viraston valmiussuunnitelman mukaisia toimia harjoitellaan.	
2026–2029	Vähintään kaksi kertaa vuoden aikana.
Mittari 4: Toimeenpannaan toimitilojen toimitilaohjelman ja elinkaaren vaatimat toimenpiteet	
2026–2029	Toimitilaohjelman vaatimat toimenpiteet toteutettu. Turun hätäkeskuksen uudet toimitilat otetaan käyttöön vuonna 2030 ja Kuopion hätäkeskuksen uudet toimitilat otetaan käyttöön vuonna 2031.
Mittari 4: Hätäkeskuslaitoksen laillisuusvalvonnassa havaitut tietosuojaa koskevat puutteet korjataan	
2026	Laillisuusvalvonnassa havaitut tietosuojaa koskevat puutteet saatetaan lainsäädännön edellyttämälle tasolle.
2027–2029	Varmistetaan tietosuojalainsäädännön noudattaminen.

3.2 Virastolle asetettavat muut tavoitteet

	2024 toteutuma	2025 tavoite/ arvio	2026 tavoite/ arvio	2027 tavoite/ arvio	2028 tavoite/ arvio	2029 tavoite/ arvio
Palvelukyky ja laatu						
Hätäilmoitusten määrä, kpl, josta,	2 792 620	2 800 000	2 800 000	2 800 000	2 800 000	2 800 000
- vastatut hätäpuhelut, kpl	2 696 020	2 700 000	2 700 000	2 700 000	2 700 000	2 700 000
- välitettyjen tehtävien määrä, kpl	1 412 690	1 400 000	1 400 000	1 400 000	1 400 000	1 400 000
Hätäkeskuslaitoksen sidosryhmien tyytyväisyys, indeksi, vähintään (asteikko 1—5)		4,05				4,05
Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys hätäkeskusten tuottamiin palveluihin (asteikko 1—5), vähintään	4,44			4,5		
Toiminnan tehokkuus						
Hätäilmoitusten määrä/päivystyshenkilöstö	6 010	6 100	6100	6100	6100	6100
Hätäkeskustoiminnan kustannukset, euroa/asukas, enintään	12,6	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0
Hätäkeskustoiminnan kustannukset, euroa/hätäilmoitus, enintään	25,4	25,4	25,4	25,4	25,4	25,4

4 Voimavarojen hallinta

Viraston toiminnan ja organisaation kehittämisessä huomioidaan valtion henkilöstöstrategia.

Tulostavoite 4: Johtaminen on ammattitaitoista ja tukee tuloksellisuutta.

Mittari 1: Henkilöstöbaro: Johtaminen indeksi (asteikko 1–4)	
2026	Tavoite on täysin saavutettu, kun toteuma on vähintään 3,10. (v. 2025: 3,08) Tavoite on tyydyttävästi saavutettu, kun toteuma on vähintään 2,8.

Tulostavoite 5: Henkilöstö voi hyvin.

Mittari 1: Henkilöstöbaro: Kokonaistyytyväisyys (asteikko 1–4)	
2026-2027	Tavoite on täysin saavutettu, kun toteuma on vähintään 3,01. (v. 2025: 3,01)
	Tavoite on tyydyttävästi saavutettu, kun toteuma on vähintään 2,8.
	Esihenkilötyön arviointitutkimuksen kokonaistulos paranee vuoden 2024 tasosta (5,38 asteikolla 1-7). Toteutus 2026.

	Toteuma 2024	Arvio 2025	Tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	Alustava tavoite 2028	Alustava tavoite 2029
Henkilöstön määrä, htv	604	620	630	630	630	630
— josta päivystyshenkilöstö (päivystäjät, ylipäivystäjät, vuoromestarit ja johtokeskuspäivystäjät)	497	490	500	500	500	500
Sairauspoissaolot	14,5	14,0	13,0	13,0	13,0	13,0

TOIMINNAN RAHOITUS	2024 Toteuma	2025 Arvio	2026 TAE	2027 Kehys	2028 Kehys	2029 Kehys
Viraston toimintamenomomentti 26.30.02. (1000 euroa)						
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	10 914	17 158	20 713	7 842	5 892	1 533
TA ja LTAt / kehys	76 057	73 708	75 294	72 861	76 683	76 683
Käytettävissä oleva rahoitus	86 971	90 866	96 007	80 703	82 575	78 216
Menot	74 557	74 753	92 765	79 411	84 042	79 683
Tulot	4 745	4 600	4 600	4 600	3 000	3 000
Nettomenot	69 812	70 153	88 165	74 811	81 042	76 683

TOIMINNAN RAHOITUS Viraston toimintamenomomentti 26.30.02. (1000 euroa)	2024 Toteuma	2025 Arvio	2026 TAE	2027 Kehys	2028 Kehys	2029 Kehys
Siirtyy seuraavalle vuodelle	17 158	20 713	7 842	5 892	1 533	1 533

**Hätäkeskuslaitoksen tuottavuusohjelma
(1000 euroa) tilanne 11/2025**

	2025	2026	2027	2028	2029
Sopeuttamistarve	3330	2448	3052	4035	9281
Sopeutuskohteet yhteensä	3330	2448	3052	4035	9281
Menojen vähentäminen	-	360	720	4035	9281
Muut viraston tuottavuus/sopeuttamistoimet (katetaan siirtyvällä erällä)	3330	2088	2332		

5 Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset

Tulossopimus on laadittu vuosille 2026–2029 ja sitä tarkistetaan vuosittain toimintaympäristöä vastaavaksi.

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

Helsinki, 15.12.2025

Kansliapäällikkö Matti Sarasmaa
Sisäministeriö

Pelastusylijohtaja Kimmo Kohvakka
Sisäministeriö, Pelastusosasto

Osastopäällikkö Tomi Vuori
Sisäministeriö, Poliisiosasto

Osastopäällikkö Anna Cantell-Forsbom
Sosiaali- ja terveysministeriö

Ylijohtaja Taito Vainio
Hätäkeskuslaitos