

Hätäkeskuslaitos

Tulostavoiteasiakirja 2016

Toiminta-ajatus, arvot ja tulevaisuuden tavoitteet (visio)

Hätäkeskuslaitos on avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa.

Hätäkeskuslaitoksen arvot: Luotettavuus, tasapuolisuus, inhimillisuus, PRO 112

Hätäkeskuslaitos tuottaa laadukkaita hätäkeskuspalveluita toimimalla verkottuneesti ja hyödyntämällä nykyaikaista teknologiaa. Auttamisen ketjun ensimmäisenä viranomaislenkinä vastaamme avun tarpeeseen viipymättä ja ammattitaitoisesti.

Pitkän aikavälin strategiset linjaukset

Suunnittelukaudella 2016–2020 Hätäkeskuslaitoksen toiminta keskittyy sisäministeriön päättämien strategisten linjausten ja niistä johdettujen toiminnallisten muutosten toteuttamiseen.

Keskeisenä lähivuosien tavoitteena ja toiminnallisena suuntana on uudistaa hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät siten, että toimitaan verkottuneessa toimintamallissa. Tavoitteena on luoda verkottunut järjestelmä, jossa hätäkeskukset voivat toimia yhtenä kokonaisuutena.

Valtakunnallisesti yhdenmukaiset toimintamallit ovat verkottumisen perusedellytys, jotta hätäkeskukset pystyvät tuottamaan eri toimipisteistä hätäkeskuspalveluja mille tahansa yhteistoiminta-alueelle. Lisäksi hätäkeskukset ovat pätevyydenvahvuuksiltaan sellaisia, että yhdenmukaiset toimintaprosessit voidaan toteuttaa.

Hätäkeskuslaitos on turvallisuusalan kilpailukykyinen työnantaja, jonka henkilöstö arvostaa omaa työtään. Osaava ja motivoitunut henkilöstö toimii ammattimaisesti ja tehokkaasti auttamisketjun osana.

Tulostavoitteet

Hallinnonalan yhteiset tavoitteet

1. Kansainvälinen toiminta

1.1. Edistetään Suomen toiminnallisia tavoitteita EU:ssa

- 1.2. Huomioidaan kansainvälisen turvallisuustilanteen kehittyminen ja varaudutaan ulkoisen turvallisuusympäristön muutoksiin
- 1.3. Parannetaan tehokkaan kansainvälisen yhteistyön edellytyksiä

2. Toiminta ja talous

- 2.1. Toiminta sopeutetaan toimintamenoihin tehtyjen säästöjen mukaiselle tasolle
- 2.2. Toimintaa tehostetaan ja rakenteita uudistetaan ydintehtävien toimeenpanon turvaamiseksi
- 2.3. Tutkimustoiminnalla valmistellaan strategiaan tarpeisiin uutta tietoa, menetelmiä ja toteutuksia (tuki operatiivisille, hallinnollisille tai lainsäädännöllisille uudistuksille)
- 2.4. Ulkopuolisen rahoituksen mahdollisuudet hyödynnetään täysimääräisesti
- 2.5. Toimialaresurssien käytön suunnittelussa huomioidaan toimialojen rakenneuudistuksiin ja väestön kehitykseen liittyvä muuttuva toimintaympäristö

3. Henkilöstö

- 3.1. Henkilöstön määrä sekä osaaminen sovitetaan taloudellisiin kehyksiin ja tarvittavaan osaamiseen
- 3.2. Tehostetaan henkilöstöresurssien suunnitelmallista kehittämistä ja joustavaa käyttöä
- 3.3. Henkilöstöjohtamisessa huomioidaan ikääntyvien työntekijöiden työurasuunnittelu
- 3.4. Varmistetaan henkilöstön yhdenvertainen kohtelu ja monimuotoisuus

Viraston omat tulostavoitteet

Hätäkeskuslaitoksen omat tulostavoitteet vuodelle 2016 ja kolmelle seuraavalle vuodelle tärkeysjärjestyksessä:

Uuden hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto

Hätäkeskuslaitos ottaa käyttöön uuden hätäkeskustietojärjestelmän kaikissa hätäkeskuksissa maaliskuun 2017 loppuun mennessä. Uusi tietojärjestelmä mahdollistaa sen, että hätäkeskukset voidaan verkottaa tukemaan toisiaan ruuhkatilanteissa.

Hätäkeskuslaitos varmistaa yhteistyössä viranomaisten sekä Haltikin ja muiden IT-toimijoiden kanssa uuden tietojärjestelmän hallitun käyttöönoton panostamalla järjestelmän kokonaistoteutukseen ja siihen liittyvään toiminnan kehittämiseen sekä riskienhallintaan.

Hätäkeskuslaitos valmistautuu omalta osaltaan Erica- järjestelmän palveluintegraattorivastuun siirtämiseen Haltikille. Hätäkeskuslaitoksen ja Haltikin välille luodaan vastuunjakomalli.

Poliisihallitus ja Hätäkeskuslaitos huolehtivat yhteistoiminnan varmistamiseksi, että viranomaisten yhteisen kenttäjärjestelmän (Kejo) ja hätäkeskustietojärjestelmän (Erica) kehitystyössä varmistetaan järjestelmien yhteensopivuus.

Hätäkeskuslaitos toteuttaa vuonna 2016 uuden tietojärjestelmän käyttöönottoon liittyvät toimenpiteet. Suunnittelu ja toimeenpano toteutetaan yhteistyössä eri toimialojen viranomaisten kanssa.

Verkottuneen toimintamallin kehittäminen

Hätäkeskuslaitos tuottaa kiireellisiin hälytystehtäviin liittyvät viranomaisten tukipalvelut, ellei niiden toteuttamisen siirtämisestä sovita erikseen poliisin, pelastustoimen tai sosiaali- ja terveystoimen osalta.

Lähivuosien tavoitteena ja toiminnallisena suuntana on uudistaa yhteistyössä viranomaisten kanssa hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät siten, että toimitaan verkottuneessa toimintamallissa.

Uuden hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton ohella Hätäkeskuslaitos tekee suunnitelman verkottuneen toimintamallin käyttöönotosta yhteistoiminnassa viranomaisten kanssa vuoden 2016 loppuun mennessä ja aloittaa suunnitelman mukaiset toimenpiteet.

Valtakunnallisesti yhdenmukaiset toimintamallit ovat verkottumisen perusedellytys, jotta hätäkeskukset pystyvät tuottamaan eri toimipisteistä hätäkeskuspalveluja mille tahansa yhteistoiminta-alueelle. Lisäksi hätäkeskusten päivitysvahvuus tulee olla sellainen, että yhdenmukaiset toimintaprosessit voidaan toteuttaa.

Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisen toimintamallin vakiinnuttamista jatketaan yhdessä hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten kanssa.

Hätäkeskuslaitos seuraa osana palvelukyvyn ja laadun hallintaa toimialoittain määriteltyjen tehtävien hälytysaikaa. Hälytysaikojen kehityksestä raportoidaan puolivuositain laadittavien tulosraporttien yhteydessä.

	Yksikkö	2015 Ennuste	v. 2016	v. 2017	v. 2018	v. 2019
Henkilötyövuodet (tavoitetaso)	kpl		650	650	650	650
Henkilötyövuodet (nykyisen kehystason mukainen)	kpl	601	607	546	535	535
Hätäilmoitusten määrä/ hätäkeskuspäivystäjä (htv-tavoitetaso mukainen)	kpl		8200	8200	8200	8200
Hätäilmoitusten määrä/ hätäkeskuspäivystäjä (nykyisen kehystason mukainen)	kpl	8 200	8200	9 700	9 800	9 800
Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa (htv-tavoitetaso mukainen)	%		90	90	90	90
Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa (nykyisen kehystason mukainen)	%	90	90	80	80	80
Hätäpuheluun vastataan 30 sekunnissa	%	95	95	85	85	85
Hätäkeskustoiminnan kustannukset (€/hätäilmoitus)	€	14,7	12,9	13,0	12,9	12,9

VM:n Baron keskiarvo	ind		3,20	3,25	3,3	3,3
Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys hätäkeskusten tuottamiin palveluihin (1-5), joka toinen vuosi	ind		4,0	0	4,0	
Yhteistyöviranomaisten tyytyväisyysindeksi (1-5), joka toinen vuosi	ind		3,4	0	3,4	

Hätäkeskustoiminnan palvelukykyä ja laatua mittaavat toimialakohtaiset tavoitteet esitetään sekä sisäministeriön hallinnonalan että Hätäkeskuslaitoksen vuosien 2017 - 2020 toiminta- ja taloussuunnitelmassa ja tulossuunnitelmassa 2016. Näiden tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan toimintakertomuksessa ja erikseen sovittavassa aikataulussa Hätäkeskuslaitoksen toiminnallisen ohjauksen yhteistyöryhmälle (ylijohtajakokous).

Viraston toiminnan ja prosessien kehittäminen

Hätäkeskuslaitoksen toimintaa kehitetään ja uudistetaan toimintaympäristön muutokset huomioiden. Erityisesti toimeenpannaan uudistuksia, jotka tukevat ydintoiminnan - hätäkeskuspalveluiden - laadun ja sisällön kehittämistä.

Kiinnitetään huomiota työyhteisön hyvinvointiin, viraston yhdenmukaiseen johtamiseen ja sisäisen yhteistyön sekä vuorovaikutuksen sujuvuuteen.

Muut tavoitteet

Hätäkeskuslaitos ottaa käyttöön Kadonneiden lasten numeron vuonna 2016.

Resurssit

Sovittujen tavoitteiden toteuttamiseen tarvittavista taloudellisista resursseista päätetään erikseen talousarvio- ja kehysprosessien yhteydessä.

Voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2016 loppuun. Sopimuksen toteutumisesta raportoidaan ministeriölle kaksi kertaa vuodessa.

1. Viraston ja sisäministeriössä ohjaavan osaston kesken pidetään välituloskeskustelu kesällä 2016 pelastusylijohtajan johdolla. Tuolloin käsitellään tulossopimuksen toteumatiedot 30.6.2016 tilanteen mukaisesti.

2. Toinen raportointipiste on sisäministeriön ja viraston välinen tulosneuvottelu, joka pidetään erikseen ohjeistettavalla tavalla marraskuussa 2016 kansliapäällikön johdolla.

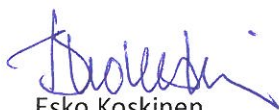
Allekirjoitukset

Helsinki 8.12.2015

Sisäministeriö



Päivi Nerg
Kansliapäällikkö



Esko Koskinen
Pelastusylijohtaja



Kauko Aaltomaa
Osastopäällikkö



Kirsi Varhila
Osastopäällikkö, STM

Hätäkeskuslaitos



Martti Kunnasvuori
Johtaja