

Hätäkeskuslaitos

Tulostavoiteasiakirja 2015

Toiminta-ajatus

Hätäkeskuslaitos on avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa.

Yleistä

Hätäkeskuslaitoksen arvot: Luotettavuus, tasapuolisuus, inhimillisyys, PRO 112

Hätäkeskuslaitoksen visio: Suomessa toimii vuoden 2016 loppuun mennessä yhtenäinen, verkottunut ja luotettava valtakunnallinen Hätäkeskuslaitos, joka ensimmäisenä lenkinä vastaa avun tarpeeseen viipymättä ja ammattitaitoisesti.

Pitkän aikavälin strategiset linjaukset

Suunnittelukaudella 2016–2019 Hätäkeskuslaitoksen toiminta keskittyy sisäministeriön päättämien strategisten linjausten ja siitä seuraavien toiminnallisten muutosten toteuttamiseen.

- hätäkeskustoimintaan liittyvät toimintamallit yhdenmukaistetaan valtakunnallisesti
- uusi toimintatapa ja sitä tukeva uusi hätäkeskustietojärjestelmä otetaan käyttöön hätäkeskuksissa ja viranomaisissa.

Hätäkeskuslaitoksen toimintaa kehitetään toimintaympäristön muutokset huomioiden, tavoitteena yhä laaja-alaisempi auttamisen ketjun toiminnan tukeminen.

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

Tulostavoitteet

Valtiokonsernin yhteiset tavoitteet

ICT-järjestelmien ja toimintatapamuutosten käyttöönotto SM:n hallinnonalalla (Sisäministeriön hallinnonala)

2015: Osallistutaan hallinnonalan toimialasidonnaisten ICT-tehtävien uudelleenorganisointiin. Tähän kokonaisuuteen liittyy hallintamallien luominen ja käyttöönotto erityisesti TUVE-toimintaan, VNHYyn ja VALTORiin liittyen.

2015–2018: Huolehditaan siitä, että VN-tasoisien ICT-hankkeiden ja -järjestelmien ja niihin liittyvien toimintatapa- ja järjestelmämuutosten suunnitelmien mukainen käyttöönotto tukee sekä VN -tason tavoitteita että SM:n hallinnonalan omia tavoitteita ja toimintaa.

| | Yksikkö | 2012 Tot. | 2014 Tot. | 2015 Tavoite | 2016 Tavoite | 2017 Tavoite | 2018 Tavoite |
|------------------|---------|--------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Henkilötyövuodet | kpl | 750 | 670 (ennuste) | 648 | 552 | 546 | 535 |

Henkilötyövuosimäärän edellytyksenä on, että momentille 26.30.02 myönnetään täydentävässä talousarvioesityksessä esitetty 2,4 milj. euron lisärahoitus sekä Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2015 aikana toteuttamat sopeuttamistoimet. Vuodesta 2016 eteenpäin HTV -määrä perustuu voimassa olevaan määrärahakehukseen. Tältä osin sitä on pidettävä suuntaa-antavana arviona, koska tilanteeseen on palvelujen turvaamisen näkökulmasta välttämätöntä palata seuraavien kehystarkastelujen yhteydessä.

Hallinnonalan yhteiset tavoitteet

Rakenteelliset uudistukset (Sisäministeriön hallinnonala)

Jatketaan jo käynnistettyjä toimenpiteitä (PORA III, Rajavartiolaitoksen toiminnan ja talouden sopeuttamisohjelma, Hätäkeskusuudistus, maahanmuuttohallinnon kehittämistoimet, ICT-toimintakentän muutokset). Vuonna 2015 käynnistetään vuosien 2016–2018 rakenteellisten muutosten suunnittelu (pelastustoimen rakenneuudistus) ottaen huomioon jo tehdyt/käynnistetyt toimenpiteet. Kaikki toimialat ja virastot laativat viimeistään 1.9.2015 mennessä selvityksen toimipisteverkoston karsimiseksi ja toimitilakustannusten edelleen alentamiseksi ottaen huomioon jo tehdyt/käynnistetyt toimenpiteet. Virastot kiinnittävät erityistä huomiota muutosjohtamiseen osana rakenteellisia uudistuksia. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. avointa ja työyhteisön tavoitteiden saavuttamista tulevaa viestintää sekä ammattimaista muutosjohtamista ja esimiestyötä kaikilla esimiestasoilla.

Laillisuusvalvonta (Sisäministeriön hallinnonala)

Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisujen ja muiden laillisuusvalvontahavaintojen vaatimat toimenpiteet toteutetaan ja turvataan sisäministeriön laillisuusvalvonnan toimintaedellytykset, mihin sisältyy tarvittaessa myös tiedonsaantioikeus salassa pidettäviin tietoihin ja asiakirjoihin.

Tietojärjestelmähankehallinta (Sisäministeriön hallinnonala)

Poliisihallitus pilotoi hankehallintajärjestelmää vuonna 2015. Tämän pilotoinnin kokemusten perusteella malli tehdään päätös mallin käyttöönotosta soveltuvin osin myös muissa virastoissa viimeistään vuonna 2017. Otetaan käyttöön hallinnonalan yhteinen projektien ja hankkeiden hallintamalli, jossa on eri toimijoiden roolit, vastuut ja tehtävät kuvattuna. Virastot sitoutuvat noudattamaan sisäministeriön vahvistamia kokonaisarkkitehtuurin periaatteita ja linjauksia sekä hankehallinnan menetelmiä. Erityisenä painopisteenä ovat edelleen ns. turvallisuuskriittiset tietojärjestelmät niihin liittyvine kehitys- ja rahoitusratkaisuineen sekä hallinnonalan yhteiset tietojärjestelmät.

Tutkimustoiminta (Sisäministeriön hallinnonala)

Tutkimustoiminnalla valmistellaan strategisiin tarpeisiin uutta tietoa, menetelmiä ja toteutuksia. Tuloksia tulee voida hyödyntää operatiivisten, hallinnollisten, koulutuksellisten tai

lainsäädännöllisten uudistuksien tueksi. Tutkimustoimintaan haetaan ulkopuolista rahoitusta soveltaen eri rahoitusinstrumentteja tarpeiden mukaan. Tutkimusaiheiden ja -painopistealueiden ennakkovaikuttamista tehdään aktiivisesti. Koko hallinnonalan yhteinen H2020 hakuihin jäävä rahoitusosuus on yli 5 milj. euroa. Käytännössä tämä tarkoittaa koko hallinnonalan osalta yhteensä kymmentä tutkimushanketta vuositasolla, joista hallinnonalalle tuloutuu yli 1 milj. euroa/vuosi.

Ulkopuolisen rahoituksen hyödyntäminen (Sisäministeriön hallinnonala)

Hyödynnetään tutkimusrahoituksen ja EUSA -rahastojen lisäksi myös muut ulkopuolisen rahoituksen instrumentit aikaisempaa kattavammin. Talousarvion ulkopuolinen rahoitus kohdennetaan ensisijaisesti nykyisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja uusiutumisen edellyttämien kehittämistoimien rahoittamiseen.

Yhdenvertaisuus (Sisäministeriön hallinnonala)

Virastolla on ajantasaaiset tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat ja niissä huomioidaan yhdenvertaisuuslainsäädännön uudistuksen mukanaan tuomat vaatimukset koskien esimerkiksi arvion tekemistä yhdenvertaisuustilanteesta toiminnan ja työnantajan toimimisen osalta.

Palkkaus (Sisäministeriön hallinnonala)

Vuosittainen palkkaliukuma on vuoden 2015 osalta enintään 0,3 prosenttia ja kaikista määräaikaista takuupalkoista luovutaan niiden määräajan päättyessä.

Viraston omat tulostavoitteet

Hätäkeskuslaitoksen omat tulostavoitteet vuodelle 2015 ja kolmelle seuraavalle vuodelle tärkeysjärjestyksessä

Uuden hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto

Hätäkeskuslaitos ottaa vuosien 2015–2016 aikana käyttöön uuden hätäkeskustietojärjestelmän. 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 riskienhallinnan. Hätäkeskuslaitos valmistautuu omalta osaltaan Erica-järjestelmän palveluintegraattorivastuun siirtämiseen Haltikille.

Vuonna 2015 Hätäkeskuslaitos aloittaa uuden tietojärjestelmän käyttöönottoon liittyvät toimenpiteet, koskien mm. pää- ja loppukäyttäjien koulutusta. Suunnittelu ja toimeenpano toteutetaan yhteistyössä eri toimialojen viranomaisten kanssa.

Hätäkeskustoiminnan kehittäminen

Keskeisenä tavoitteena on parantaa hätäkeskuksen toimintaa ja viranomaisyhteistyötä ja siten väestön turvallisuuspalveluja. Päämääränä on kehittää yhteistyössä viranomaisten kanssa

yhteisiä toimintamalleja ja tehostaa auttamisen ketjua kokonaisuudessaan sekä lisätä hätäkeskustoiminnan tuottavuutta.

Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisen toimintamallin vakiinnuttamista jatketaan. Hätäkeskusten ja hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten toiminnan yhdenmukaistamista hälytyspalveluiden osalta jatketaan valtakunnan tasolla.

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

Hätäkeskuslaitos aloittaa ja toimeenpanee kehysvuosien vaatimat sopeuttamistoimet, jotka kohdennetaan ensisijaisesti hallinto- ja tukipalveluihin. Sopeuttamistoimien suunnitteluvaiheessa toimenpiteiden vaikutuksia ennakoitaessa huomioidaan niiden vaikutukset myös muihin virastoihin. Suunnitteluvaiheessa varmistetaan riittävä vuorovaikutus hallinnonalan sisäisesti.

| | Yksikkö | 2014 Tot. | 2015 Tavoite | 2016 Tavoite | 2017 Tavoite | 2018 Tavoite |
|---|---------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Hätäilmoitusten määrä/ hätäkeskuspäivystäjä | kpl | 7800 | 8 200 | 9 600 | 9 700 | 9 800 |
| Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa | % | 95 | 90 | 78 | 80 | 80 |
| Hätäpuheluun vastataan 30 sekunnissa | % | 97 | 95 | 83 | 85 | 85 |
| Hätäkeskustoiminnan kustannukset (€/hätäilmoitus) | € | 14,5 | 14,3 | 13,1 | 12,9 | 12,8 |
| VM:n Baron keskiarvo | ind | 3,16 | 3,15 | 3,20 | 3,25 | 3,3 |
| Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys hätäkeskusten tuottamiin palveluihin (1-5), joka toinen vuosi | ind | | 0 | 4,5 | 0 | 4,5 |
| Yhteistyöviranomaisten tyytyväisyysindeksi (1-5), joka toinen vuosi | ind | | 0 | 3,6 | 0 | 3,8 |

Vuodesta 2016 eteenpäin päivystäjäkohtaiset hätäilmoitusmäärät perustuvat voimassa olevaan määräraha-kehysten mahdollistamaan henkilöstömäärään. Tältä osin sitä on pidettävä suuntaa-antavana arviona, koska tilanteeseen on palvelujen turvaamisen näkökulmasta välttämätöntä palata seuraavien kehystarkastelujen yhteydessä.

Hätäkeskustoiminnan palvelukykyä ja laatua mittaavat toimialakohtaiset tavoitteet esitetään sekä sisäministeriön hallinnonalan että Hätäkeskuslaitoksen vuosien 2016-2019 toiminta- ja taloussuunnitelmassa ja tulossuunnitelmassa 2015. Näiden tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan toimintakertomuksessa ja erikseen sovittavassa aikataulussa Hätäkeskuslaitoksen toiminnallisen ohjauksen yhteistyöryhmälle (ylijohtajakokous).

Muut tavoitteet

Hätäkeskuslaitoksen tulee kiinnittää erityistä huomiota työyhteisön hyvinvointiin, viraston yhdenmukaiseen johtamiseen ja sisäisen yhteistyön sekä vuorovaikutuksen sujuvuuteen. Hätäkeskuslaitos raportoi tehdyistä toimenpiteistä ja niiden vaikuttavuudesta sisäministeriölle puolivuositain.

Hätäkeskuslaitos jatkaa Kadonneiden lasten numeron (116000) käyttöönottoon liittyviä toimenpiteitä.

Resurssit

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

Voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2015 loppuun. Sopimuksen toteutumisesta raportoidaan ministeriölle kaksi kertaa vuodessa.

1. Viraston ja sisäministeriössä ohjaavan osaston kesken pidetään välituloskeskustelu kesällä 2015 osastopäällikön johdolla. Tuolloin käsitellään tulossopimuksen toteumatiedot 30.6.2015 tilanteen mukaisesti.

2. Toinen raportointipiste on sisäministeriön ja viraston välinen tulosneuvottelu, joka pidetään erikseen ohjeistettavalla tavalla marraskuussa 2015 kansliapäällikön johdolla.

Allekirjoitukset

Helsinki ^{19.12} .2014

Sisäministeriö



Päivi Nerg
Kansliapäällikkö



Esko Koskinen
Pelastusylijohtaja



Kauko Aaltomaa
Osastopäällikkö



Kirsi Varhila
Osastopäällikkö, STM

Hätäkeskuslaitos



Martti Kunnasvuori
Johtaja