



SMDno-2018-1804

HÄTÄKESKUSLAITOS tulossopimus 2019

Sisäministeriön visio

Vuonna 2030 Suomi on maailman turvallisin maa sekä kaikille yhtä turvallinen. Edistyksellinen sisäisen turvallisuuden tekeminen välittyy yhdenvertaisesti koko väestön toimivan arjen kokemuksiksi. Sisäisen turvallisuuden palvelut tasaavat eroja ihmisten ja väestöryhmien turvallisuudessa ja turvallisuuden kokemuksessa. Maahanmuutto on aktiivista, hallittua ja ennakoitua. Laadukkaat lupaprosessit tukevat maahanmuuttopolitiikan tavoitteita, ulkomaisen työvoiman saatavuutta ja ehkäisevät turvallisuusriskejä.

Sosiaali- ja terveysministeriön visio

Eheä yhteiskunta ja kestävä kehitys

Vision toteuttamiseksi on viisi strategista tavoitetta. Nämä tavoitteet voidaan saavuttaa, kun tehdään laadukasta ja pitkäjänteistä työtä ihmisten arjen ja hyvinvointiyhteiskunnan hyväksi ja hallitusohjelman linjausten mukaisesti.

Hätäkeskuslaitoksen missio

Hätäkeskuslaitos - Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa

Sisäministeriön hallinnonalan yhteiset strategiset tavoitteet suunnittelukaudella 2019–2023

1. Suomen väestön turvallisuuden tunne on korkea koko maassa ja kaikissa väestöryhmissä.
2. Suomi pysyy matalan kokonaisrikollisuuden maana.
3. Suomeen ei synny asuinalueita, joissa rikollisuus, häiriökäyttäytyminen tai muut turvallisuusongelmat lisääntyvät merkittävästi.
4. Väkivalta- ja seksuaalirikokset vähenevät eivätkä uhrikokemukset kasaannu tietyille väestöryhmille.
5. Maahanmuutto Suomeen on hallittua kaikissa olosuhteissa.
6. Työperäisen maahanmuuton sujuvuus parantaa Suomen houkuttelevuutta ulkomaisen työvoiman näkökulmasta.
7. Kansainvälisen suojelun lupaprosessit toteutuvat tavoiteajassa ja takaavat hakijoiden oikeusturvan.
8. Pitkään laittomasti maassa oleskelevien henkilöiden määrän merkittävä kasvu estetään.
9. Laajoihin häiriöihin on varauduttu niin, että ne eivät vaaranna yhteiskunnan toimintaa.
10. Onnettomuudet eivät vaaranna yhteiskunnan turvallisuutta tai ympäristön tilaa.
11. Vakavien tapaturmien ja liikenneonnettomuuksien määrä laskee eurooppalaiselle keskitasolle.
12. Terrorismin uhka ja pelko ovat Suomessa matalalla tasolla.
13. Viranomaiset nauttivat korkeaa luottamusta kaikissa väestöryhmissä eikä väestöryhmien välillä ole merkittäviä eroja.
14. Viranomaisten välinen tiedonvaihto on sujuvaa ja teknologian mahdollisuudet turvallisuuden ylläpitämisessä hyödynnetään tehokkaasti.

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan strategiset tavoitteet suunnittelukaudelle 2019–2023

- A. Ihmisten aktiivinen osallisuus
- B. Yhteen toimivat palvelut ja etuudet
- C. Turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö
- D. Kestävä rahoitus
- E. Työhyvinvointia työn murroksessa

Hätäkeskuslaitos - Virastokohtaiset tulostavoitteet

Sisäministeriön ja Sosiaali- ja terveysministeriön strategiset tavoitteet	Tulostavoite suunnitteluvuonna 2019 ja indikaattorit	Tulostavoite suunnittelukaudella 2020 - 2023 ja indikaattorit
1. Suomen väestön turvallisuuden tunne on korkea koko maassa ja kaikissa väestöryhmissä. E. Työhyvinvointia työn murroksessa.	Hätäpuheluun vastataan nopeasti ja hätäkeskuspalvelut tuotetaan tasalaatuisesti koko maassa • Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa: 90 % • Hätäpuheluun vastataan 30 sekunnissa: 95 % • Hälytysviive toimialoittain (A-kiireellisyys)	Hätäpuheluun vastataan nopeasti ja hätäkeskuspalvelut tuotetaan tasalaatuisesti koko maassa. Hätäkeskustoiminnassa tapahtuviin muutoksiin vastataan erityisesti panostamalla henkilöstön osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Hätäkeskuspäivystäjien sosiaali- ja terveysalan sekä muiden toimialojen osaaminen pidetään vähintään nykytasolla. Hätäkeskuslaitoksessa tehdään laaja-alainen tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoitus henkilöstöryhmittäin. Lisäksi kartoitetaan eri henkilöstöryhmien osaamisprofiilien nykytila. Selvitysten pohjalta laaditaan kokonaisvaltainen Hätäkeskuslaitoksen osaamisen kehittämisstrategia vuoteen 2025. Hätäkeskuslaitos tukee henkilöstönsä työhyvinvointia ja seuraa työn kuormitusta sekä tarvittaessa ryhtyy ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin. • Hätäpuheluun vastausaika • Hälytysviive toimialoittain
9. Laajoihin häiriöihin on varauduttu niin, että ne eivät vaaranna yhteiskunnan toimintaa.	Uuden hätäkeskustietojärjestelmän (ERICA) käyttöönotto parantaa edelleen hätäkeskuksiin tulevien tehtävien käsittelyn ja tehtävien välittämisen laatua. Uudet tekniset ja toiminnalliset ratkaisut mahdollistavat nykyistä paremman hätäilmoitusten vastaanoton erityisesti ruuhka- ja erityistilanteissa sekä edistävät viranomaisten välistä yhteistyötä hätätilanteiden hoitamisessa ja	Hätä-, johto-, tilanne- ja valmiuskeskusten yhteistyötä eri tasoilla kehitetään suunnitelmallisesti siten, että näiden kokonaisuus tukee toisiaan häiriötilanteiden hallinnassa.

B. Yhteen toimivat palvelut ja etuudet	varautumisessa. Hätäkeskuslaitoksen johtokeskus ylläpitää hätäkeskustoiminnan osalta reaaliaikaista valtakunnallista tilannekuvaa, joka mm. mahdollistaa ajantasaisen ennakkoinnin mahdollisiin häiriötilanteisiin. Tavoitteet / indikaattorit: • Edistetään verkottuneen toimintamallin käyttöönottoa, • Hätäkeskuslaitoksen johtokeskustoimintoja kehitetään edelleen • Etsitään aktiivisesti ja otetaan käyttöön uusia hätäkeskustoimintaan soveltuvia palvelumuotoja • Hyödynnetään nykyaikaista teknologiaa hätäkeskuspalveluiden tuottamisessa (esim. 112 Suomi sovelluksen edelleen kehittäminen, viittomakielen tulkkauspalvelu) • Viraston valmius- ja varautumissuunnitelmat päivitetään ja toimintamallit testataan järjestämällä valmiusharjoituksia • Erilaisten hätäkeskustoimintaan liittyvien häiriötilanteiden hallintaprosessit vakioidaan ja niiden mukaista toimintaa testataan säännöllisesti tarvittavien järjestelmätoimittajien ja eri yhteistyöviranomaisten kanssa.	Hätäkeskuslaitos tekee aktiivista yhteistyötä toimialan kanssa ja kehittää osaltaan kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoimintojen neuvonta- ja ohjauspalvelun (Päivystysapu 116 117) integrointia palvelukokonaisuuteen. Laaditaan toimeenpanosuunnitelma varautumisesta viranomaisten yhteisten palveluiden (hätäkeskustoiminta) häiriötilanteisiin yhteistyössä hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten kanssa. Kehitetään uusia toimintamalleja nopeaan ja monikanavaiseen väestön varoittamiseen ja turvallisuusinformointiin.
13. Viranomaiset nauttivat korkeaa luottamusta kaikissa väestöryhmissä eikä väestöryhmien välillä ole merkittäviä eroja. A. Ihmisten aktiivinen osallisuus	Hätäkeskuslaitos koetaan luotettavaksi kaikissa väestöryhmissä • Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys hätäkeskusten tuottamiin palveluihin (asteikko 1-5). Kokonaistavoite: 4.5 • mainetutkimukset • hätäpuhelun vastausnopeus Hätäkeskuslaitos vahvistaa viestinnällään kansalaisten tietoisuutta hätäkeskuspalveluiden tasapuolisesta saatavuudesta koko maassa sekä hätänumeroon soittamisen maksuttomuudesta.	Hätäkeskuslaitos tekee yhteistyötä sen eri yhteistyötahojen kanssa turvallisuusviestinnässä sosiaalisessa mediassa ja eri tapahtumissa sekä yhteistoiminta-alueellaan että valtakunnallisesti. Operatiivisen viestinnän tapoja hätätilanteiden osalta kehitetään yhteistyössä hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten kanssa. Hätäkeskustoiminnan tavoitteista ja roolista tiedotetaan kansalaisille ja pyritään ohjaamaan heidän vastuunottoa hätätilanteista sekä valistamaan käyttämään muita tarkoituksenmukaisia palveluja ellei kyseessä ole hätätilanne • Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys hätäkeskusten tuottamiin palveluihin (asteikko 1-5). Kokonaistavoite: 4.5 • mainetutkimukset

	Hätäkeskuslaitos varmistaa 24/7 tulkkauspalvelun saatavuuden yleisimmillä käytössä olevilla kielillä.	hätäpuhelun vastausnopeus
14. Viranomaisten välinen tiedonvaihto on sujuvaa ja teknologian mahdollisuudet turvallisuuden ylläpitämisessä hyödynnetään tehokkaasti. D. Kestävä rahoitus	Hätäkeskuslaitoksen ja hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten toiminnan yhdenmukaistamista hälytyspalveluiden osalta jatketaan valtakunnan tasolla. Uusi hätäkeskustietojärjestelmä otetaan käyttöön kaikissa hätäkeskuksissa ja sitä käyttävien viranomaisten toimipisteissä Selvitetään erilaisten yhteiskäyttöisten tietojärjestelmien tehokkaaseen käyttöön liittyvät lainsäädännön kehittämistarpeet. Hätäkeskuslaitoksen johtokeskustoimintojen tehtäviä ja roolia kehitetään edelleen. Johtokeskus ylläpitää hätäkeskustoiminnan tilannekuvaa ja tekee tiivistä yhteistyötä muiden viranomaisten tilanne- ja johtokeskusten kanssa. Hätäkeskuslaitoksen valtakunnallisen yhteistyöryhmän toimintaa aktivoidaan. Hätäkeskuspalveluiden tuottamisessa hyödynnetään nykyaikaista teknologiaa. Otetaan käyttöön uusia hätäilmoitustapoja ja kehitetään edelleen uusien palvelumuotojen käyttöönottoa (mm. viittomakielen etätulkkaus). Ilmoitinlaitteiden asiakkuuden hallintaan liittyvien prosessien digitalisointia jatketaan. Viranomaistyytyväisyyskysely.	Hätäkeskuspalveluiden tuottamista koskevaa toimintaa kehitetään yhteistyössä hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten kanssa. Tavoitteena on yhä laaja-alaisempi koko auttamisen ketjun toiminnan vaikuttavuuden parantaminen. Hätäkeskuslaitos seuraa ja kehittää toimintaansa yhteistyössä toimialojen kanssa kustannustehokkaan ja tarkoituksenmukaisen toiminnan turvaamiseksi. Moniviranomaistilanteiden johtamis- ja viestintätapoja kehitetään ja yhteisen tilannekuvan muodostamiseen liittyvää yhteistyötä edistetään erityisesti Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen ja eri viranomaisten valtakunnallisten johto-, tilanne- tai vastaavien keskusten välillä. Laaditaan hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten yhteinen palvelumuotoilu -konsepti, jossa mm. aktiivisesti etsitään mahdollisuuksia keskittää pätevystyyluonteisia palveluita. Lisäksi kehitetään edelleen hätäkeskustoimintaa kuvaavaa valtakunnallista mittaristoa ja indikaattoreita, "mitattua vaikuttavuutta" -periaatteella. viranomaistyytyväisyyskysely

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden keskeiset tunnusluvut (käytetään TTS ja talousarviovalmistelussa)**Vastausaikataavoite**

	Yksikkö	Alustava tavoite 2019	Alustava tavoite 2020	Alustava tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023
Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa	%	90	80*	80*	80*	80*
Hätäpuheluun vastataan 30 sekunnissa	%	95	85*	85*	85*	85*

*) Tavoitteet ovat riippuvaisia tulevien vuosien määräraha-kehityksestä. Taulukon luvut ovat ennusteita nykyisen määräraha-kehityksen mahdollistamista tavoitteista.

Asiakastyytyväisyyttä koskevat tavoitteet

	Yksikkö	Alustava tavoite 2019	Alustava tavoite 2020	Alustava tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023
Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys hätäkeskusten tuottamiin palveluihin *)	ind	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Yhteistyöviranomaisten tyytyväisyysindeksi *)	ind	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4

*) Asiakastyytyväisyyttä ja viranomaisten tyytyväisyyttä mittaavat kyselyt tehdään joka toinen vuosi.

Voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2019 loppuun. Sopimuksen toteutumisesta seurataan säännöllisesti ministeriöiden ja viraston yhteisissä tapaamisissa.

Helsinki 21.12.2018

Sisäministeriö



Kimmo Kohvakka
Pelastusylijohtaja

Hätäkeskuslaitos



Martti Kunnasvuori
Hätäkeskuslaitoksen johtaja

Sosiaali- ja terveysministeriö



Tuija Kumpulainen
osastopäällikkö