



Sisäministeriö
Inrikesministeriet



SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ

SMDno-2020-597
14.1.2021

Hätäkeskuslaitoksen tulossopimus vuodelle 2021 -2025

Sisäministeriön visio: Arjen turvallisuus kuuluu kaikille – Suomi on maailman turvallisin maa

Sosiaali- ja terveysministeriön visio: Eheä yhteiskunta ja kestävä kehitys

Sisäministeriön hallinnonalan yhteiset strategiset tavoitteet suunnittelukaudella 2021-2025

1. Turvallisuuden tunne on korkea

- Huolehdimme laadukkaiden sisäisen turvallisuuden palveluiden tuottamisesta – viranomaiset ovat näkyvissä ja tavoitettavissa
- Pidämme luottamuksen viranomaisiin korkeana
- Viestimme avoimesti ja oikea-aikaisesti toiminnastamme ja välitämme monipuolista tietoa turvallisuudesta – viestintä tukee turvallisuuden tunnetta

2. Ihmiset, ympäristö ja omaisuus ovat turvassa

- Tunnistamme uhkaavat ilmiöt ja kykenemme reagoimaan niihin
- Ehkäisemme ennalta mahdollisimman monta rikosta ja onnettomuutta
- Edistämme yksilöiden ja yhteisöjen kykyä toimia onnettomuuksissa ja häiriötilanteissa
- Kykenemme osoittamaan hätätilanteisiin apua
- Torjumme yleistä järjestystä ja turvallisuutta sekä yhteiskuntarauhaa vaarantavaa toimintaa

3. Kansallisen turvallisuuden uhkat torjutaan

- Tunnistamme kansallista turvallisuutta uhkaavat ilmiöt
- Paljastamme ja estämme uhat oikea-aikaisesti
- Yhteensovitamme siviilivalmiutta

- Huolehdimme valtakunnan rajojen koskemattomuudesta
- Olemme varautuneet häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

4. Maahanmuutto on hallittua ja yhteiskunnallisesti kestävä

- Edistämme Suomen elinvoimaisuutta tukevaa maahanmuuttoa
- Varmistamme kansainvälisen suojelun hakemiseen liittyvien menettelyjen oikeudenmukaisuuden, oikeusturvan toteutumisen ja sujuvuuden
- Ehkäisemme ja torjumme laitonta maahantuloa ja maassaoloa
- Viestimme maahanmuutosta kattavasti ja tosiasioihin perustuen

5. Hyvinvoiva henkilöstö mahdollistaa strategian toimeenpanon

- Varmistamme strategian toimeenpanon edellyttämän riittävän henkilöstön
- Varmistamme henkilöstölle terveelliset työtilat ja uudenaikaiset työvälineet
- Kehitämme osaamista strategia- ja tulevaisuuslähtöisesti
- Johdamme henkilöstöä osallistavasti ja vastuullisesti
- Olemme työnantajana ja työhyvinvoinnin ylläpitäjänä edelläkävijä

— Teemme yhteistyötä kansallisesti, Euroopan unionissa, lähialueilla sekä osana kansainvälistä yhteisöä

Sosiaali- ja terveysministeriön strategia 2030

A: Ihmisten aktiivinen osallisuus

B: Yhteen toimivat palvelut ja etuudet

C: Turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö

D: Kestävä rahoitus

E: Hyvinvointia työn murroksessa

Virastokohtaiset tulostavoitteet

Yhteys hallitusohjelmaan	Ministeriöiden strategiat	Toiminnallinen tulostavoite	Indikaattorin / Mittarin nimi	2021	2022	2023	2024	2025
3.3. Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 2.4 Kykenemme osoittamaan hätätilanteisiin apua STM strategia 2030: turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö, yhteen toimivat palvelut ja etuudet	Hätäkeskukset vastaavat nopeasti ja välittävät avuntarpeeseen tarkoituksenmukaisen avun viivytyksettä.	1. Hätäpuheluun vastaamisaika: Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa: 90 %. Hätäpuheluun vastataan 30 sekunnissa: 95 %. Keskimääräinen vastausaika on 5 sekuntia. 2. ERICA-KEJO -liitântä on toteutettu Hätäkeskuslaitoksen osalta. 3. Otetaan käyttöön päätetyt hälytysviivettä kuvaavat kriteerit toimialoittain (A- ja B-kiireellisyys). 4. Erica v.2.0 sekä yhteiskäyttöiset prosessit on otettu käyttöön. 5. Hätäkeskuspalvelujen väärinkäyttö vähenee.	x	x	x	x	x
3.3. Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 1.2 Pidämme luottamuksen viranomaisiin korkeana STM: ihmisten aktiivinen osallisuus, turvallinen ja	Kansalaiset kokevat, että Hätäkeskuslaitoksen toiminta ja palvelut ovat luotettavia ja lisäävät turvallisuuden tunnetta.	1. Asiakastyytyväisyys (hätänumeroon soittaneet) on tasolla 4,5 (asteikko 1-5). (Kysely tehdään v. 2021) 2. Mainetutkimus: Tulokset ovat vähintään edellisen tutkimuksen tulosten tasolla.	x	x	x	x	x

Yhteys hallitusohjelmaan	Ministeriöiden strategiat	Toiminnallinen tulostavoite	Indikaattorin / Mittarin nimi	2021	2022	2023	2024	2025
	hyvinvoiva elin- ja työympäristö							
3.3. Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 3.5 Olemme varautuneet häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin STM: turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö	Hätäkeskustoiminta on varmistettu kaikissa oloissa ja tilannekuva on yhteiskäytössä.	1. Verkottunut toimintamalli hätäkeskuspalveluiden tuottamisessa on kokonaisuudessaan käytössä. 2. Toimeenpanosuunnitelma varautumisesta hätäkeskustoiminnan häiriötilanteisiin on laadittu yhteistyössä hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa. 3. Häiriöhallinnan prosessit toimivat eri sidosryhmien kanssa (laadullinen arviointi). 4. Tietoverkoilla ja -järjestelmillä on testatut ja toimivat varajärjestelmät. 5. Reaaliaikainen hätäkeskustoiminnan valtakunnallinen tilannekuva on yhteiskäytössä.	x	x	x	x	x
3.3. Turvallinen oikeusvaltio Suomi	SM: 6.3 Hälytyspalveluiden yhdenvertaisuuden edistäminen STM: ihmisten aktiivinen osallisuus, hyvinvointia työn murroksessa (jatkuvasti uudistuvaa sote-alan osaamista), kestävä rahoitus, yhteen toimivat palvelut ja etuudet	Hätäkeskuspalvelut tuotetaan yhdenvertaisesti koko maassa.	1. Uusia, yhdenvertaisuutta parantavia hätäilmoitustapoja on otettu käyttöön. 2. Uusien palvelumuotojen käyttöönotto (esim. vakiinnutetaan sosiaali- ja terveydenhuollon päivyystoimintojen neuvonta- ja ohjauspalvelun (116 117) integrointi hätäkeskuspalveluun valtakunnallisella mallilla). 3. Maantieteellinen ja kielellinen yhdenvertaisuus varmistetaan verkottuneella toimintamallilla ja yhdenmukaisella riskinarvioinnilla (ns. ruotsinkielisen ilmoitusjonon palvelutaso on turvattu 24/7). 4. Hätäkeskuslaitos yhteistyössä KELA:n kanssa valmistele viittomakielisen tulkkauspalvelun käyttöönoton vuoden 2021 aikana. 5. Vaaratiedotelain uudistamisen yhteydessä 112Suomi-sovellus tulee viralliseksi vaaratiedotteiden välityskanavaksi.	x	x	x	x	x
3.1. Hiilineutraali ja luonnon	Kestävän kehityksen toimenpiteet	Hätäkeskuslaitoksella on oma kestävä kehityksen toimenpidesitoumus.	Kestävän kehityksen toimenpide sitoumus on laadittu ja aloitetaan sen mukaiset toimenpiteet.					

Yhteys hallitusohjelmaan	Ministeriöiden strategiat	Toiminnallinen tulostavoite	Indikaattorin / Mittarin nimi	2021	2022	2023	2024	2025
monimuotoisuuden turvaava Suomi								
3.6 Oikeudenmukainen, yhdenvertainen ja mukaan ottava Suomi	Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen	Hätäkeskuslaitos edistää aktiivisesti sukupuolten välisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista henkilövalintojen haku- ja valintamenettelyssä.	Tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskevat suunnitelmat on päivitetty laaditun selvityksen perusteella. Henkilöstön ja henkilöstöryhmien välinen sukupuolijakauma.					
4.5. Maailman paras julkinen hallinto	SM: 5. Hyvinvoiva henkilöstö mahdollistaa strategian toimeenpanon STM: hyvinvointia työn murroksessa, kestävä rahoitus	Henkilöstön osaaminen vastaa muuttuvan toimintaympäristön (mm. digitaalisuus) ja konsernistrategian toimeenpanon edellyttämiä vaatimuksia. Olemassa olevaa henkilöstöresurssia käytetään optimaalisesti palvelutarpeen mukaisesti (kohdentaminen).	1. Hätäkeskuslaitoksessa on laadittu toimenpideohjelma 2025, jossa kuvataan viraston keskeiset tavoitteet ja toiminnalliset painopisteet vuoteen 2025. Osana toimenpideohjelmaa on kuvattu: strategiset osaamiset ”tiekartta” osaamisen kehittämiseksi. 2. Työtyytyväisyyskyselyn arviointitulokset (erityisesti osaaminen) paranevat v. 2019 tasosta. 3. Sairauspoissaolojen määrä laskee edelliseen vuoteen verrattuna. Tavoitteena enintään 15 työpäivää/htv.	x	x	x	x	x

Voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2021 loppuun. Sopimuksen toteutumista seurataan säännöllisesti ministeriöiden ja viraston yhteisissä tapaamisissa.

Allekirjoittajat
Sisäministeriö

Kimmo Kohvakka
Pelastusylijohtaja

Janne Koivukoski
Pelastusneuvos
Strategia- ja ohjausyksikön päällikkö

Allekirjoittajat
Sosiaali- ja terveysministeriö

Satu Koskela
Osastopäällikkö

Lasse Ilkka
Erityisasiantuntija

Allekirjoittajat
Hätäkeskuslaitos

Taito Vainio
Hätäkeskuslaitoksen johtaja

Teemu Lehti
Johtaja, ohjaus ja ennakointi