



Hätäkeskuslaitos

## Sisäministeriön kannanotto vuoden 2021 tilinpäätöksestä

Sisäministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n edellyttämän kannanottonsa Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2021 tilinpäätöksestä.

Kannanotto perustuu Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2021 tilinpäätösasiakirjaan, STOM-/konsernin tulosohejauskirjoihin, Valtiontalouden tarkastusviraston laatimaan tilintarkastuskertomukseen vuodelta 2021 sekä viraston toiminnasta saatuun muuhun informaatioon.

### 1. Toimenpiteet aikaisempien palautteiden perusteella

Sisäministeriön näkemyksen mukaan Hätäkeskuslaitoksessa on huomioitu aikaisempina vuosina saadut palautteet ja käynnistetty niiden pohjalta merkittävä määrä sovittuja toimenpiteitä hätäkeskuspalveluiden kehittämiseksi.

### 2. Arvio tilinpäätöstietojen oikeellisuudesta, riittävydestä ja selkeydestä sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tietoja voidaan pitää oikeina ja riittävinä.

Valtiontalouden tarkastusviraston (VTV) 14.4.2022 antaman tilintarkastuskertomuksen mukaan tilinpäätöslaskelmat ja liitetiedot antavat oikeat ja riittävät tiedot (oikean ja riittävän kuvan) talousarvion noudattamisesta sekä kirjanpitoyksikön tuotoista ja kuluista sekä taloudellisesta asemasta valtion talousarviosta annetun lain mukaisesti.

Sisäministeriö esittää, että Hätäkeskuslaitos kiinnittää vuodelta 2022 annettavassa tilinpäätöksessä huomioita siihen, että toimintakertomuksessa tuodaan esille tavoitteet, jotka sisältyvät ministeriön ja Hätäkeskuslaitoksen väliseen tulossopimukseen ja että toimintakertomuksessa myös kuvataan näiden tavoitteiden toteutumista tulossopimuksessa määriteltyihin mittareihin peilaten.

### 3. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Arvio tuloksellisuudesta: Hyvä (tulostavoitteet saavutettu) (asteikko: erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä, heikko)

Hätäkeskuslaitos on kyennyt toimintavuoden 2021 aikana toteuttamaan perustehtävänsä hyvin koronatilanteesta huolimatta. Virasto on jatkanut myös hätäkeskuspalveluiden kehittämistä ja saavuttanut keskeiset hätäkeskustoiminnalle asetetut tulostavoitteet henkilöstön sairauspoissaolojen vähentämistavoitetta lukuun ottamatta.



14.6.2022

Hätäpuhelujen määrä on säilynyt edellisvuoden tasolla ja hätäkeskuspalveluiden väärinkäyttöä on saatu vähenemään hätäkeskukseen kuulumattomien puheluiden määrän ollessa hieman aiempaa alempi.

Avuntarpeeseen hälyttämisen osalta hätäpuheluiden keskimääräinen vastausaika parani edellisvuoteen verrattuna viidestä sekunnista neljään sekuntiin. Vastausaikojen osalta jäätettiin hieman asetetusta 10 sekunnin tulostavoitteesta (vastausaika oli 88 prosenttia, tavoitteen ollessa 90 prosenttia). 30 sekunnin vastausaikatoteuma ylitettiin kuitenkin selkeästi kaikissa hätäkeskuksissa (vastausaika 99 prosenttia, tavoitteen ollessa 95 prosenttia).

Verkottuneen toimintamallin kehittämisen avulla kyettiin entistä paremmin turvaamaan hätäkeskustoiminnan toimintavalmius, joka näkyy parantuneena vastausaikatoteutmana 30 sekunnin osalta ja tehtävämäärien tasoittumisena hätäkeskusten välillä.

Tavoitteena olleet ERICA – KEJO liitäntä ja ERICA v.2.0 valmistuivat vuoden aikana ja työn seurannan tehostamiseen liittyvät uudet hälytysviivettä kuvaavat kriteerit toimialoitain (A- ja B-kiireellisyys) otettiin käyttöön.

Hätäkeskuslaitos toimii merkittävässä roolissa kansalaisten turvallisuudentunteen kannalta. Kansalaisten luottamusta Hätäkeskuslaitoksen toimintaan ja sen myötä tapahtuvaa vaikuttamista turvallisuuden tunteeseen mitattiin suorittamalla vuonna 2021 asiakastytyväisyyskysely, jonka kohderyhmänä olivat syyskuussa 2021 hätänumeroon soittaneet henkilöt. Hätänumeroon soittaneet olivat tyytyväisiä kaikkiin kysymyksissä esitettyihin osa-alueisiin ja tulokset olivat erinomaiset kaikilla osa-alueilla ja hieman parantuneet vuoden 2016 tehdystä tutkimuksesta. Vuonna 2021 tehtiin myös T-median toteuttaman Luottamus & Maine –tutkimus, jonka mukaan Hätäkeskuslaitoksella on julkishallinnon paras mainekehiteena olleista 79 viranomaisesta.

Hätäkeskustoiminnan toimintavalmiutta ja varautumista parannettiin verkottuneen toimintamallin avulla, joka otettiin käyttöön koko valtakunnassa. Sitä kehitettiin vastaajapiirin laajentamiseen liittyvällä kokeilulla sekä riskianalyysijä ja yhtenäisiä toimintamalleja kehittämällä. Verkottuneella toimintamallilla kyettiin parantamaan hätäkeskustoiminnan toimintavalmiutta mm. resurssien ohjaukseen liittyen.

Hätäkeskuslaitos tehosti hätäkeskustoiminnan häiriötilanteisiin varautumista muun muassa päivittämällä viraston valmiussuunnitelman ja kehittämällä operatiivisen toiminnan palvelu- ja häiriöhallinnan prosesseja. Häiriötilanteisiin liittyvää yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa tehostettiin johtokeskuksen toiminnalla, joka johtaa häiriötilanteiden hallintaa ja arvioi niiden vaikutuksia hätäkeskustoimintaan. Se ylläpitää myös hätäkeskustoiminnan tilannekuvaa resurssien ohjaukseen liittyen ja toimii yhteyspisteenä muille viranomaisille.

Häiriönhallinnan prosessit ovat kehittyneet ja näitä on onnistuneesti testattu sidosryhmien kanssa valmiusharjoitusten muodossa. Hätäkeskustoiminnan varmistamista edistettiin mahdollistamalla hätäkeskustietojärjestelmän saareketoiminta-malli (G3), sekä parantamalla varayhteyksiä/-järjestelmiä.



14.6.2022

Kansalaisten hätäkeskuspalveluihin liittyvää maantieteellistä ja kielellistä yhdenvertaisuutta saatavuutta parannettiin kehittämällä tulostavoitteiden mukaisesti verkottuneen järjestelmän toimintaa ja yhdenmukaistamalla riskinarvioita. Ruotsinkielisten hätäilmoituspalveluiden toiminta varmistettiin 24/7 ja otettiin käyttöön uusia hätäilmoitustapoja ja palveluita. Viimeksi mainituista keskeisimpiä olivat aloitettu viittomakielisen palvelun pilotti KELAN kanssa koskien hätäilmoitusten vastaanottamista suomenkieliselä viittomakielellä, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon neuvonta- ja ohjauspalveluiden (116117) integrointi hätäkeskuspalveluun sovituilla alueilla. Vaaratiedotelain uudistamisen yhteydessä 112-Suomi sovellus säädettiin viralliseksi vaaratiedotteiden välityskanavaksi.

Kestävää kehitystä edistettiin laatimalla Hätäkeskuslaitoksessa virastoa koskeva kestävä kehityksen toimenpidesitoumus.

Sukupuolten välistä tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistettiin päivittämällä tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskevat suunnitelmat viraston henkilöstösuunnitelmassa 2021 - 2022. Henkilöstön ja henkilöstöryhmien sukupuolijakaumaa seurataan ja toteuman perusteella edistettiin henkilövalintojen haku- ja valintamenettelyissä sukupuolten välisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista mm. esimiesvirkojen ja asiantuntijavirkojen nimityksissä.

Hätäkeskuslaitoksessa laadittiin toimenpideohjelma 2025, jonka osana on kuvattu ”strategiset osaamiset tiekartta” osaamisen kehittämiseksi. Koulutukseen ja kehittämiseen lisättiin taloudellisia voimavaroja ja laadittiin osaamisen kehittämissuunnitelma tuleville vuosille. Toimintavuonna 2021 tavoitteina olivat henkilöstöressurssien lisääminen, sairauspoissaolojen vähentäminen, sekä yleisen työhyvinvoinnin parantaminen. Työhyvinvoinnin parantamisessa painottui erityisesti psykososiaalisten kuormitustekijöiden vähentämiseen liittyvien toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen. Hätäkeskuslaitos tehosti operatiivisen henkilöstön työssäjaksamista rekrytoinnin ja koronapandemian ehkäisytoimenpitein, sekä lisäämällä panostusta työnohjaukseen ja työterveyshuollon tukitoimiin. Työssäjaksamiseen liittyvien päätösten osalta pyrittiin aikaisempaa enemmän huomioimaan henkilöstöltä saatu palaute muun muassa työvuorojen suunnitteluun liittyen. Henkilöstöressurssien lisäämisen osalta onnistuttiin lisäämään htv-määrien käyttöastetta ja työtyytyväisyys nousi henkilöstölle tehdyn työtyytyväisyyskyselyn perusteella.

Tavoitteena ollut sairauspoissaolojen määrän laskeminen edelliseen vuoteen verrattuna ei toteutunut tehdyistä toimenpiteistä huolimatta. Sairauspoissaolojen määrä hieman lisääntyi päivystyshenkilöstön osalta vuoteen 2020 verrattuna, hallintohenkilöstön osalta sairauspoissaolot pysyivät edellisvuoden tasolla.

Ministeriö katsoo, että Hätäkeskuslaitos on onnistunut koronapandemian aiheuttamista haasteista huolimatta hyvin seurattavia osa-alueita koskevassa määrätietoisessa kehittämistyössään. Keskeisimpinä syinä päivystyshenkilöstön sairauspoissaolojen kasvuun voidaan pitää resurssipulasta ja verkottuneen järjestelmän käyttönotosta johtuvaa työkuormitusta.



14.6.2022

Ministeriö näkee myönteisenä myös sen, että Häätäkeskuslaitoksessa on sen toimenpiteillä pystytty saavuttamaan keskeiset tulostavoitteet sekä jatkettu johtamisen, varautumisen ja resurssien ohjauksen kehittämistä johtokeskustoiminnan ja verkottuneen toimintamallin avulla. Raportointiin liittyvät perusteet ovat tulosohjaukseen näkökulmasta riittäviä ja oikeita.

#### **4. Viraston toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi**

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa ydintoimintansa ja verkottuneen järjestelmän kehittämistä tavoitteena olevan palvelutason saavuttamiseksi.

Hätäkeskuslaitoksen tulee suunnitella mittaristo ja tutkimus muille yhteistyökumppaneille suunnatun asiakastytyvyyden selvittämiseksi vuoden 2022 aikana.

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa häiriönhallintaan ja valmiuteen liittyviä harjoituksia muiden viranomaisten kanssa ja laatia tähän vuosisuunnitelma.

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa ERICA-järjestelmän kehittämistä siten, että ERICA-järjestelmän suunnittelussa esillä olleet tavoitteet pystytään toteuttamaan ja ottamaan käyttöön viimeisen käyttöönottoversion 2.0 yhteydessä.

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa yhdenvertaisuuteen tähtäävien hätäkeskuspalveluiden kehittämistä ottaen huomioon esteettömyysdirektiivin tuomat velvoitteet ja kohderyhmille tehdyt kyselyt.

Hätäkeskuslaitoksen tulee aloittaa kestävän kehityksen hiilijalanjäljen pienentämiseen liittyvät toimenpiteet laaditun suunnitelman mukaisesti ja suorittaa näihin liittyvää seuranta.

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa yhdenvertaisuuteen ja sukupuolten tasa-arvoon liittyvien toimenpiteiden toteutumista.

Hätäkeskuslaitoksen johdon tulee määrätietoisesti jatkaa työhyvinvoinnin parantamiseen liittyviä toimenpiteitä (työhyvinvointiohjelma), joilla voidaan vaikuttaa sairauspoissaolojen määrän ja lähtövaihtuvuuden vähenemiseen.

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa toiminnan ja talouden suunnittelun kehittämistä aiempaa ennakoivammaksi. Viraston tulee kiinnittää huomiota erityisesti tietojärjestelmän kustannusten ennakkointiin ja arviointiin.

#### **5. Ministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi**

Sisäministeriö seuraa aktiivisesti ERICA-järjestelmän uutta toimittajayhteistyötä, sen edistymistä ja riskien hallintaa sekä ryhtyy tarvittaessa tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin.



14.6.2022

Sisäministeriö jatkaa toimia toiminnan ja talouden yhteensovittamisessa osana sisäasiainhallinnon tulosohjausprosessia sekä pitkän aikavälin resurssien turvaamista toukokuussa 2021 annetun sisäisen turvallisuuden selonteon mukaisesti.

Sisäministeriö jatkaa Häätäkeskuslaitoksen johtamisindeksin, henkilöstön työtyytyväisyyden, lähtövaihtuvuuden ja sairauspoissaolojen määrän kehityksen aktiivista seuraamista.

Sisäministeriö valvoo Häätäkeskuslaitoksen toiminnan lainmukaisuutta.

Häätäkeskuslaitoksen tuloksellisuutta ja toimintaa tarkastellaan ja siitä raportoidaan säännöllisesti sisäministeriön ja laitoksen johdon välisissä sekä sisäasiainhallinnon tulosohjausprosessin mukaisissa ohjausvuoden tapaamisissa ja neuvotteluissa.

Sisäministeri                      Krista Mikkonen

Kansliapäällikkö                Kirsi Pimiä

Jakelu                      Häätäkeskuslaitos  
Tiedoksi                    Valtiovarainministeriö  
                                  Valtiontalouden tarkastusvirasto  
                                  Valtiokonttori  
                                  Sisäministerin erityisavustajat  
                                  Sisäministeriön pelastusosasto