



## Sisäministeriön kannanotto Häätäkeskuslaitoksen vuoden 2023 tilinpäätöksestä

Sisäministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n edellyttämän kannanottonsa Häätäkeskuslaitoksen vuoden 2023 tilinpäätöksestä.

Kannanotto perustuu Häätäkeskuslaitoksen vuoden 2023 tilinpäätösasiakirjaan, sisäasiainhallinnon tulosohjausmallin (STOM) tulosohjausasiakirjoihin, Valtiontalouden tarkastusviraston laatimaan tilintarkastuskertomukseen vuodelta 2023 sekä viraston toiminnasta saatuun muuhun informaatioon.

Ministeriön yleisarvio Häätäkeskuslaitoksen tuloksellisuudesta ja tavoitteiden toteutumisesta on **hyvä** (asteikko: erinomainen = tavoitteet on ylitetty, hyvä = tavoitteet on saavutettu, tyydyttävä = tavoitteet ovat toteutuneet osittain, välttävä = tavoitteet eivät toteutuneet, heikko = ei aloitettu tai tavoitteista luovuttu).

Valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomuksessa ei ollut Häätäkeskuslaitokselle olennaista huomautettavaa. Tarkastuksen perusteella VTV on lausunut, että tilinpäätöksen liitteessä 12 (Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut) esitettyihin muihin monivuotisiin vastuihin sisältyy tietoja myös sellaisista sopimuksista ja sitoumuksista, joista aiheutuvat määrärahatarpeet arvonlisäverollisin hinnoin tilinpäätöshetken jälkeen ovat oikeudelliselta velvoittavuudeltaan sopimus- tai sitoumuskohtaisesti alle 500 000 euroa. Muutoin liitteet ovat asianmukaisia.

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

Häätäkeskuslaitos on kyennyt toimintavuoden 2023 aikana toteuttamaan perustehtävänsä hyvin kasvaneesta hätäilmoitusten määrästä huolimatta. Tulokset ovat parantuneet tai pysyneet samalla tasolla edellisvuoteen nähden ja virasto on jatkanut aktiivisesti hätäkeskuspalveluiden kehittämistä. Häätäkeskuslaitos on saavuttanut keskeiset hätäkeskustoiminnalle asetetut tulostavoitteet ml. henkilöstön sairauspoissaolojen vähentämistavoitteet.

#### 1.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Häätäkeskuslaitokselle ei asetettu yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita tulossopimuksessa 2023-2027, mutta Häätäkeskuslaitos vaikutti osaltaan hallinnonalan yhteisiin yhteiskunnallisiin vaikuttavuustavoitteisiin.



## 1.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Hätäkeskuslaitokselle asetettiin tulossopimuksessa vuodelle 2023 mm. seuraavat tulostavoitteet:

- Hätäkeskukset vastaavat nopeasti ja välittävät avuntarpeeseen tarkoituksenmukaisen avun viivytyksettä.
- Hätäkeskuslaitoksen toiminta ja palvelut ovat luotettavia ja lisäävät turvallisuudentunnetta.
- Hätäkeskustoiminta on varmistettu kaikissa oloissa.
- Hätäkeskuspalvelut tuotetaan yhdenvertaisesti koko maassa.
- Hätäkeskuslaitos varmistaa ja edistää henkilöstön ja asiakkaiden yhdenvertaista ja tasa-arvoista kohtelua kaikissa tilanteissa.
- Keskeisenä painopisteenä on erityisen haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tarpeiden huomioiminen toiminnassa.
- Hätäkeskuslaitos edistää aktiivisesti sukupuolten välisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista henkilövalintojen haku- ja valintamenettelyssä.

*Hätäkeskuslaitos saavutti tavoitteensa pääosin.*

Vuonna 2023 hätäkeskuksissa käsiteltiin yhteensä 3 030 630 hätäilmoitusta, joista hätäpuheluja oli 2 999 720. Vastattujen hätäilmoitusten kokonaismäärä kasvoi 4 % edelliseen vuoteen verrattuna. Hätäilmoitusten perusteella viranomaisille välitettiin 1 501 100 tehtävää. Toimialoille välitettyjen tehtävien määrä pysyi kokonaisuutena samalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Ensihoidon tehtävämäärät laskivat 4 % vuoteen 2022 verrattuna. Sosiaalitoimen tehtävissä jatkui kasvutrendi, jota on ollut useana vuonna peräkkäin. Nyt kasvua oli 34 % edelliseen vuoteen verrattuna.

Kuluneena vuonna 2023 saavutettiin sekä 10 sekunnin että 30 sekunnin vastausaikataavoitteet. 10 sekunnin vastausaikataoteuma oli 90 prosenttia vastatuista hätäpuheluista ja 30 sekunnin vastausaikataoteuma oli 99 prosenttia. Hätäpuheluiden keskimääräinen vastausaika oli 4 sekuntia (2022: 3 sekuntia).

Muun muassa verkottuneen toimintamallin avulla hätäkeskustoiminta kyettiin pitämään hyvällä tasolla tasaisesti koko vuoden. Erityisesti tämä näkyy vastausaikataoteumina alle 30 sekunnin toimintaluvuissa.

Hätäkeskustoiminnassa käytettävän tekniikan luotettavuus ja toimintavarmuus ovat tärkeässä roolissa hätäkeskuspalveluiden tuottamisessa. Hätäkeskustietojärjestelmän (ERICA) käyttöönoton jälkeen järjestelmän toimintavarmuus on saatu nostettua ja pidettyä luotettavalla tasolla.

Hätäkeskuslaitoksella ei vuonna 2023 ollut sellaisia teknisiä tai muita toiminnallisia häiriöitä, jotka olisivat vaarantaneet hätäkeskuspalveluiden tuottamisen.

Operatiivisen toiminnan palvelu- ja häiriöhallinnan prosesseja on kehitetty edelleen. Erilaisia harjoituksia häiriötilanteissa toimimisesta ja niistä palautumisesta järjestettiin vuoden aikana 19 kappaletta.



10.6.2024

Viestinnällä on suuri merkitys kansalaisten turvallisuuden tunteeseen. Hätäkeskuslaitos on aktiivisesti viestinyt vuoden 2023 aikana hätäkeskuspalveluista, hätänumeron 112 oikeasta käytöstä ja 112 Suomi -sovelluksesta sekä hätäkeskuspäivystäjien työstä ja koulutuksesta sekä viraston omilla kanavilla, että sosiaalisessa mediassa.

T-median toteuttaman Luottamus&Maine -tutkimuksen tulosten mukaan Hätäkeskuslaitos paransi tulosta edellisestä vuodesta ja saavutti kärkisijan arvosanalla 3.91. Tutkimukseen osallistui 80 julkishallinnon organisaatiota. Viraston parhaimmiksi osa-alueiksi nousivat edellisen vuoden tapaan Tuotteet ja Palvelut arvosanalla 4.24 sekä Vastuullisuus 4.16.

#### 1.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

*Hätäkeskuslaitos saavutti tavoitteensa pääosin.*

Laadukkaiden hätäkeskuspalveluiden tuottamisen edellytyksenä on, että päivystyshenkilöstön määrä on oikein mitoitettu ja kohdennettu työtehtävien mukaan. Käsiteltyjen hätäilmoitusten määrä per päivystyshenkilö toteuma oli vuonna 2023 6670 kappaletta, joka on vastaavalla tasolla kuin edellisenä vuonna.

Hätäkeskuspalveluiden verkottuneella toimintamallilla on kyetty parantamaan hätäkeskustoiminnan toimintavalmiutta (toiminnallista tehokkuutta) sekä tasaamaan päivystyshenkilöstön työmääriä vaikeassa henkilöstötilanteessa. Verkottunutta toimintamallia myös kehitetään koko ajan. Erilaisten pilottihankkeiden ja kokeilujen kautta löydetään optimaalinen tapa verkottuneen toiminnan parhaaseen hyödyntämiseen.

Hätäkeskuspalveluiden tuottamiseen liittyvät keskeisimmät kehittämishankkeet, etenivät lähes suunnitelmien mukaisesti.

#### 1.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Toiminnan tuotoksia ja laatua seurataan mm. suoritteiden määrällä, työmäärän ja työhön käytettävien aikojen avulla sekä asiakaspalautteen ja hallintokanteluilla.

*Hätäkeskuslaitos saavutti tavoitteensa pääosin.*

Hätäilmoitusten keskimääräinen vastausviive sekä hälyttämiseen kuluva aika A-kiireellisyysluokan tehtävissä on hieman kasvanut. Muutos ei kuitenkaan ole merkittävä.

Tehtävänkäsittelyaika kuvaa työaikaa, joka kuluu hätäilmoituksen käsittelyyn ensimmäisessä työvaiheessa eli ilmoituksen vastaanotossa. Tämä on työmäärältään suurin työvaihe hätäilmoitusprosessissa. Kaikkien viranomaisten osalta toiminta-ajat ovat nopeutuneet tehtäviksi päättyvissä tilanteissa, hyvää kehitystä selittää muun muassa tehostunut riskianalyyysien käsittely.

Vuonna 2023 Hätäkeskuslaitos vastaanotti yhteensä 1014 asiakaspalautetta, joista suurin osa oli varsinaista hätäkeskustoimintaa koskevia palautteita. Palautteista kansalaisilta oli 956 ja viranomaisilta 58. Kansalaisilta tulleissa palautteissa on jonkin verran myös muita kansalaisyhteydenottoja, kuten tiedustelua ja neuvontapyyntöjä. Palautteiden määrä kasvoi hieman vuoteen 2022 verrattuna, jolloin palautteita vastaanotettiin 956.

Asiakaspalautteet rekisteröidään Hätäkeskuslaitoksessa ja niistä saatua informaatiota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä muun muassa henkilöstön koulutuksessa. Lisäksi



10.6.2024

palautteen selvittämisen yhteydessä havaittu virheellinen toiminta voi johtaa virkamiesoikeudellisiin toimenpiteisiin tai työnjohdollisiin toimiin tehtävää käsitelleen virkamiehen kohdalla.

Hallintokanteluita toimitettiin Häätäkeskuslaitokselle vuonna 2023 yhteensä 58. Hallintokanteluiden määrä kasvoi hieman vuodesta 2022, jolloin kanteluja toimitettiin 50. Pääsääntöisesti kanteluiden aiheina ovat tapahtumat, joissa toivotunlainen apu on tullut evätyksi, avun odottamisen ajallinen kesto on koettu pitkäksi tai häätäkeskuspäivystäjän käytös hätäpuhelun käsittelyssä on koettu epäasialliseksi.

Virastolle toimitettujen kanteluiden lisäksi Häätäkeskuslaitos on antanut vuoden 2023 aikana lausunnon yhdeksään eduskunnan oikeusasiamiehelle Häätäkeskuslaitoksen toiminnasta tehtyyn kanteluun.

Tavallisimmin hallintokanteluun annetussa päätöksessä todettiin, että asia ei anna aiheutta jatkotoimiin Häätäkeskuslaitoksessa.

### 1.3 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Häätäkeskuslaitokselle asetettiin tulossopimuksessa vuodelle 2023 mm. seuraavat henkilöstöä koskevat tulostavoitteet:

- Hyvinvoivan henkilöstön osaaminen vastaa muuttuvan toimintaympäristön (mm. digitaalisuus) ja konsernistrategian toimeenpanon edellyttämiä vaatimuksia.
- Olemassa olevaa henkilöstöresurssia käytetään optimaalisesti palvelutarpeen mukaisesti (kohdentaminen) huomioiden henkilöstön jaksaminen.

*Häätäkeskuslaitos saavutti tavoitteensa pääosin.*

Häätäkeskuslaitoksen henkilöstöstä oli vuoden 2023 lopussa vakituudessa virassa 524 henkilöä ja määräaikaisessa virkasuhteessa 97 henkilöä. Määräaikaisuuden perusteena ovat pääosin virkavapauksista johtuvat sijaisuudet sekä projektiluonteiset tehtävät. Resurssien käyttöaste oli noin 94,8 % toteuman ollessa 607,6 henkilötyövuotta. Resurssien käyttöaste prosentti on noussut vuodesta 2022, jolloin henkilötyövuositoteuma oli 588,4 ja käyttöaste prosentti oli 92,8 %.

Valmistuvien häätäkeskuspäivystäjäopiskelijoiden rekrytointiin kiinnitettiin erityistä huomiota. Valmistuneista opiskelijoista 94 % onnistuttiin rekrytoimaan viraston palvelukseen heti valmistumisen jälkeen ja vuoden 2023 aikana 85 vastavalmistunutta häätäkeskuspäivystäjää aloitti työnsä Häätäkeskuslaitoksessa.

Sairauspoissaolojen määrä päivystyshenkilöstön kohdalla on vähentynyt vuoteen 2022 verrattuna, hallintohenkilöstön sairauspoissaolot ovat hieman lisääntyneet. Koko henkilöstön sairauspoissaolot olivat 15,6 työpäivää/henkilö (2022: 19,0).

Hallintohenkilöstöllä sairauspoissaoloja oli 7,0 työpäivää (2022: 6,2) ja päivystyshenkilöstöllä 17,7 työpäivää/henkilö (2022: 22,2).

Kuluneen vuoden aikana Häätäkeskuslaitoksessa käynnistettiin strategisen ennakoivan työkykyjohtamisen mallin rakentaminen ja päivystyshenkilöstön työssä jaksamiseen liittyviä toimenpiteitä tehostettiin edelleen. Lisäksi vuoden 2023 aikana Häätäkeskuslaitoksessa



10.6.2024

valmisteltiin viraston johtamisjärjestelmän uudistus. Tavoitteena on toimintatapojen aito uudistaminen tukemaan viraston strategian painopisteitä, henkilöstön osallistamisen lisääminen, valmistelun muuttaminen suunnitelmallisemmaksi, valmistelun riittävä yhteensovitus siten, että henkilöstövoimavarat, rahoitus ja oikeudellinen asiantuntemus on varmistettu ja arvioitu riittävällä tarkkuudella. Keskeisenä tavoitteena on myös hätäkeskusten roolin vahvistaminen virastossa. Uusi johtamisjärjestelmä otettiin virastossa käyttöön 1.1.2024 alkaen.

Työtyytyväisyyskyselyn (VMBaro) tulokset ovat parantuneet merkittävästi. Kun vuonna 2019 VMBaron kokonaisindeksi oli 3,16, vuonna 2023 tulos oli 3,43.

Ministeriö toteaa yhteenvetonaan, että Hätäkeskuslaitos on jatkanut ansiokkaasti hätäkeskuspalveluiden kehittämistä ja on pyrkinyt kaikessa toiminnassaan lisäämään yhteistyötä ohjaavan tahon sekä toimialojen kanssa. Ministeriö näkee myönteisenä myös sen, että Hätäkeskuslaitoksessa on sen toimenpiteillä pystytty saavuttamaan toiminnalliset tulostavoitteet tehtävämäärien kasvusta huolimatta, sekä jatkettu johtamisen ja varautumisen kehittämistä johtokeskustoiminnan ja verkottuneen toimintamallin avulla.

## **2. Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista**

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätös ja toimintakertomus antavat oikean ja riittävän kuvan viraston toiminnasta.

Vuosien 2021 ja 2022 tilinpäätöksestä annetuissa kannanotoissa sisäministeriö kiinnitti huomiota tulossopimuksessa esitettyjen tulostavoitteiden ja niiden raportoinnin sisällyttämiseen selkeämmin toimintakertomukseen. Seuraavassa tilinpäätöksessä ja sen toimintakertomuksessa viraston on parannettava sille asetettujen tulostavoitteiden ja niiden saavuttamisen raportointia ja analysointia.

## **3. Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi**

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa hyvää yhteistyötä tulosohjaajien ja toimialojen kanssa. Lisäksi Hätäkeskuslaitoksen tulee arvioida toimintaympäristön ja lainsäädäntömuutosten vaikutuksia hätäkeskuspalveluihin.

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa ydintoimintansa ja verkottuneen järjestelmän edelleen kehittämistä tavoitteena olevan palvelutason saavuttamiseksi. Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa ERICA-järjestelmän kehittämistä siten, että ERICA-järjestelmän suunnittelussa otetaan huomioon mahdollinen ERICAn käyttö Ahvenanmaalla. Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa häiriönhallintaan ja valmiuteen liittyviä harjoituksia muiden viranomaisten kanssa ja laatia siihen vuosisuunnitelma.

Hätäkeskuslaitoksen tulee toteuttaa yhteistyökumppaneille suunnattu asiakastytyväisyyskysely ja henkilöstötyytyväisyyskysely vuoden 2024 aikana.

Hätäkeskuslaitoksen tulee jatkaa yhdenvertaisuuteen tähtäävien hätäkeskuspalveluiden kehittämistä.

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

