

Hätäkeskustoiminnan kehittäminen

Strategiatyöryhmän loppuraportti

Sisäinen turvallisuus



SISÄASIAINMINISTERIÖN JULKAISUJA 7/2009

SISÄASIAINMINISTERIÖ
Sisäinen turvallisuus



Hätäkeskustoiminnan kehittäminen

Strategiatyöryhmän loppuraportti

Helsinki 2009



Sisäasiainministeriö
Monistamo
Helsinki 2009

ISSN 1236-2840
ISBN 978-952-491-384-3 (nid.)
ISBN 978-952-491-385-0 (PDF)

Tekijät (toimielimestä, toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Hätäkeskustoiminnan kehittäminen, strategiatyöryhmä Puheenjohtaja Esko Koskinen Sihteeri Juhani Porthan		Julkaisun laji Työryhmän loppuraportti	
		Toimeksiantaja Sisäasiainministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä 11.11.2008 / SM119:00/2008	
Julkaisun nimi Hätäkeskustoiminnan kehittäminen, strategiatyöryhmän loppuraportti			
Julkaisun osat			
Tiivistelmä Sisäasiainministeriö asetti 11.11.2008 hätäkeskustoiminnan kehittämistä varten hanketyöryhmän, jonka tehtävänä oli antaa selvitys Hätäkeskuslaitosta koskevista strategisista linjauksista. Työryhmän asettamisen taustalla oli valtioneuvoston 4.12.2007 eduskunnalle antama selonteko (VNS 3/2007 vp). Selvityksessä tuli toimeksiannon mukaisesti käsitellä mm. seuraavia näkökulmia: <ul style="list-style-type: none"> • Hätäkeskustoimintaa tehostetaan ja toiminnan tuottavuutta lisätään Hätäkeskuslaitoksen rakenteita kehittämällä. Vuoden 2008 aikana selvitetään hätäkeskusaluejakoon liittyvät tarpeet ja mahdollisuudet alueiden suurentamiseen sekä laaditaan toimenpidesuunnitelma uuden aluejaon toteuttamiseksi viimeistään vuoteen 2015 mennessä. • Hätäkeskuspalveluiden saatavuus turvataan paikalliset olosuhteet huomioon ottaen ja niiden laadusta huolehditaan koko maassa. Palvelut turvataan molemmilla kansalliskielillä. Monikulttuurisen Suomen ja maahanmuuttajien toiminnalle asettamiin vaatimuksiin vastataan. • Resurssien käyttämistä tehostetaan toimintamallia muuttamalla ja henkilöstön osaamisen jatkuvalla parantamisella. • Hätäkeskuslaitoksen toimintavarmuus ja -nopeus varmistetaan. Hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät uudistetaan ja keskuksat verkotetaan niin, että ne voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa. Työryhmä päätti esittää seuraavia strategisia linjauksia hätäkeskustoiminnan kehittämiseksi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hätäkeskustoiminta, toimintamallit ja niihin liittyvä ohjeistus yhdenmukaistetaan valtakunnallisella tasolla Hätäkeskuslaitoksen ja sitä käyttävien viranomaisstahojen toimesta. 2. Hätäkeskustoiminnan voimavarat keskitetään keskusten ydintehtäviin valtakunnallisten linjausten mukaisesti. Hätäkeskusten tukitoimintoja karsitaan ja järjestetään uudelleen. Tällaisia tukitoimintoja ovat muun muassa ilmoitinlaitetestaukset, kiireettömien puheluiden ja neuvontapalveluiden järjestäminen sekä ennalta suunnitellut potilaiden hoitolaitossiirtojen järjestelyt. 3. Hätäkeskuslaitoksen johtamista kehitetään selkeyttämällä laitoksen sisäistä ja ulkoista johtamismallia. Toiminnan strateginen ohjaus keskitetään sisäasiainministeriölle ja sosiaali- ja terveysministeriölle ja hallinnollinen ja operatiivinen päätöksenteko Hätäkeskuslaitokselle. 4. Siirrytään yhteen päivystyshenkilöstön virkanimikkeeseen, joka on hätäkeskuspäivystäjä. Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen opetussuunnitelma tulee uudistaa. 5. Kiinteästä aluejaosta luovutaan. Valtakunnan alue jaetaan neljästä kuuteen toimialueeseen. Strategian toimeenpano edellyttää toimialuejakopäätöksen valmistelun välitöntä käynnistämistä, rakennemuutoksen tukemista ja julkisen sektorin tuottavuuden toimenpideohjelmaan perustuvan henkilöstömäärän muutoksen vaikutusten selvittämistä.			
Avainsanat (asiasanat) Hätäkeskuslaitos, 112-hätänumero, 116 115-palvelunumero, viranomaisyhteistyö			
Muut tiedot Sähköisen julkaisun ISBN 978-952-491-385-0 (PDF), osoite www.intermin.fi/julkaisut			
Sarjan nimi ja numero Sisäasiainministeriön julkaisu 7/2009		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-384-3
Kokonaissivumäärä 33	Kieli Suomi	Hinta 10,00 € + alv	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Sisäasiainministeriö		Kustantaja/julkaisija Sisäasiainministeriö	

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Utveckling av nödcentralernas verksamhet, strategiarbetsgrupp Ordförande Esko Koskinen Sekreterare Juhani Porthan	Typ av publikation Arbetsgruppens slutrapport	
Publikation (även den finska titeln) Utveckling av nödcentralernas verksamhet, strategiarbetsgruppens slutrapport (Hätäkeskustoiminnan kehittäminen, strategiatyöryhmän loppuraportti)	Uppdragsgivare Inrikesministeriet	
Publikationens delar	Datum för tillsättandet av organet 11.11.2008	
Referat		
<p>Inrikesministeriet tillsatte 11.11.2008 en projektarbetsgrupp med uppgift att utreda utvecklingen av nödcentralernas verksamhet. Arbetsgruppens skulle ge en utredning om de strategiska riktlinjerna för Nödcentralsverket. Bakom tillsättandet av arbetsgruppen ligger statsrådets redogörelse om nödcentralsreformen (SRR 3/2007 rd) som lämnades till riksdagen 4.12.2007. I redogörelsen behandlades bl.a. följande frågor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nödcentralsverksamheten effektiviseras och dess produktivitet höjs genom att Nödcentralsverkets strukturer utvecklas. Under år 2008 utreds behoven i anslutning till indelningen i nödcentralskretsar samt möjligheterna att bilda större kretsar. En åtgärdsplan ska utarbetas med sikte på att den nya kretsindelningen ska kunna genomföras före ingången av år 2015. • Tillgången till nödcentralstjänster tryggas med beaktande av de lokala förhållandena i hela landet och kvaliteten på dem ägnas uppmärksamhet. Tjänsterna tryggas på nationalspråken. De krav på verksamheten som ett mångkulturellt Finland och invandringen medför möts. • Resursutnyttjandet effektiviseras genom att verksamhetsmodellen ändras och personalens kompetens kontinuerligt förbättras. • Det säkerställs att Nödcentralsverket fungerar snabbt och säkert. Nödcentralsverksamheten och informationssystemen ses över och centralerna länkas samman med varandra så att de kan stödja varandra vid arbetstoppar och under undantagsförhållanden. <p>Arbetsgruppen beslöt att lägga fram följande strategiska riktlinjer för att utveckla nödcentralsverksamheten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nödcentralsverksamheten, verksamhetsmodellerna och anvisningarna förenhetligas på riksomfattande nivå av Nödcentralsverket och berörda myndigheter. 2. Nödcentralsverksamhetens resurser riktas till centralernas kärnuppgifter i enlighet med de riksomfattande riktlinjerna. Nödcentralernas stödtjänster skärs ned och omorganiseras. Till stödtjänster hör bl.a. testning av alarm som förmedlats via signalanordningar, icke-brådskande samtal och rådgivningstjänster samt i förväg planerade flyttningar av patienter mellan olika vårdanstalter. 3. Nödcentralsverkets ledning utvecklas genom att verkets interna och externa ledningsmodell tydliggörs. Verksamhetens strategiska styrning koncentreras till inrikesministeriet och social- och hälsovårdsministeriet och det administrativa och operativa beslutsfattandet till Nödcentralsverket. 4. Jourpersonalen får en enhetlig yrkesbenämning som är 'jourhavande vid nödcentraler. Läroplanen för utbildningen för jourhavande inom räddningsväsendet bör förnyas. 5. Den fasta områdesindelningen upphör. Riket indelas i 4 - 6 olika verksamhetsområden. <p>Verkställigheten av strategin förutsätter att beredningen av områdesindelningsbeslutet inleds omedelbart, strukturförändringen stöds och att beslutets konsekvenser för personalmängden utreds i enlighet med den offentliga sektorns åtgärdsprogram för produktivitet.</p>		
Nyckelord Nödcentralsverket, 112-nödnummer, 116 115-servicenummer, myndighetssamarbete		
Övriga uppgifter Elektronisk version, ISBN 978-952-491-385-0 (PDF), www.intermin.fi/publikationer		
Seriens namn och nummer Inrikesministeriets publikation 7/2009	ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-384-3
Sidoantal 33	Språk finska	Pris 10,00 € + moms
Distribution Inrikesministeriet		Förläggare/utgivare Inrikesministeriet

Sisäasiainministeriölle

Valtioneuvoston 4.12.2007 eduskunnalle antaman selonteon mukaan hätäkeskustoimintaa tulee kehittää ja toiminnan tuottavuutta lisätä Hätäkeskuslaitoksen rakenteita uudistamalla.

Sisäasiainministeriö asetti 11.11.2008 hätäkeskustoiminnan kehittämistä varten hanketyöryhmän. Työryhmän tehtävänä oli antaa selvitys Hätäkeskuslaitosta koskevista strategisista linjauksista. Selvityksessä tuli toimeksiannon mukaisesti käsitellä mm. seuraavia näkökulmia:

- Hätäkeskustoimintaa tehostetaan ja toiminnan tuottavuutta lisätään Hätäkeskuslaitoksen rakenteita kehittämällä. Vuoden 2008 aikana selvitetään hätäkeskusaluejakoon liittyvät tarpeet ja mahdollisuudet alueiden suurentamiseen sekä laaditaan toimenpidesuunnitelma uuden aluejaon toteuttamiseksi viimeistään vuoteen 2015 mennessä.
- Hätäkeskuspalveluiden saatavuus turvataan paikalliset olosuhteet huomioon ottaen ja niiden laadusta huolehditaan koko maassa. Palvelut turvataan molemmilla kansalliskielillä. Monikulttuurisen Suomen ja maahanmuuttajien toiminnalle asettamiin vaatimuksiin vastataan.
- Resurssien käyttämistä tehostetaan toimintamallia muuttamalla ja henkilöstön osaamisen jatkuvalla parantamisella.
- Hätäkeskuslaitoksen toimintavarmuus ja -nopeus varmistetaan. Hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät uudistetaan ja keskuksat verkotetaan niin, että ne voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa.

Hanketyöryhmän kokoonpano oli seuraava:

- puheenjohtaja, hallitusneuvos Esko Koskinen, sisäasiainministeriö/pelastusosasto
- poliisijohtaja Jorma Toivanen, sisäasiainministeriö/poliisiosasto
- ylikomisario Marko Savolainen, sisäasiainministeriö/poliisiosasto
- valmiusjohtaja Janne Koivukoski, sisäasiainministeriö/pelastusosasto
- tietoverkkojohtaja Pekka Tulokas, sisäasiainministeriö/pelastusosasto
- ylilääkäri Tom Silfvast, sosiaali- ja terveysministeriö
- erityisasiantuntija Teemupekka Virtanen, sosiaali- ja terveysministeriö
- Hätäkeskuslaitoksen johtaja Martti Kunnasvuori, Hätäkeskuslaitos
- sihteeri, ylitarkastaja Juhani Porthan, Hätäkeskuslaitos

Rajavartiolaitoksen asiantuntijoina työryhmässä toimivat Rajavartiolaitoksen esikunnasta komentajakapteeni Petteri Leppänen ja komentajakapteeni Matti Lallukka.

Muina asiantuntijoina työryhmä kuuli viestintäverkkoasiantuntija Antti Pokelaa Viestintävirastosta, hankejohtaja Tapio Saarista ja projektipäällikkö Marko Niemistä Hätäkeskuslaitoksesta sekä neuvotteleva virkamies Johanna Hakalaa sisäasiainministeriön pelastusosastolta.

Hankkeen määräaika oli 31.12.2008. Hanketyöryhmä sai työlleen jatkoaikaa 28.2.2009 asti.

Työryhmä kokoontui kymmenen kertaa.

Saatuaan työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa kunnioittaen työnsä sisäasiainministeriölle.

Helsingissä 17 päivänä maaliskuuta 2009

Esko Koskinen

Jorma Toivanen

Marko Savolainen

Janne Koivukoski

Pekka Tulokas

Tom Silfvast

Teemupekka Virtanen

Martti Kunnasvuori

Juhani Porthan

Sisällys

1 Johdanto.....	10
2 Yleistä.....	12
2.1 Hätäkeskuslain pääasiallinen sisältö	13
2.2 Hätäkeskusten tehtävät.....	13
2.2.1 Sähköisen viestinnän tietosuojalaki ja hätäkeskustoiminta	14
2.3 Rajavartiolaitoksen ja hätäkeskusten välinen yhteistyö	15
2.4 Voimassa olevan hätäkeskusaluejaon tausta.....	16
2.5 Hätäkeskusten toimitilat.....	17
2.6 Ohjausjärjestelmä.....	17
2.7 Toimintamalli.....	19
2.8 Hätäkeskuslaitoksen henkilöstö	20
2.9 Hätäkeskuslaitoksen talous	20
3 Hätäkeskustoiminnan kehittämisen edellyttämiä tukitoimenpiteitä	21
3.1 Hätäkeskuslainsäännön kehittäminen	22
3.2 Viranomaisyhteistyön edistäminen	23
3.3 Rekisterit	23
3.4 Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus	24
3.5 Riskinarviointi.....	24
4 Visio	26
5 Strategiset linjaukset hätäkeskustoiminnan kehittämiseksi.....	26
5.1 Hätäkeskustoiminnan ja -mallien sekä niihin liittyvän ohjeistuksen yhdennukaistaminen valtakunnallisella tasolla Hätäkeskuslaitoksen ja sitä käyttävien viranomaistahojen toimesta. TOTI-hanke 2008 - 2015.....	27
5.2 Hätäkeskustoiminnan voimavarojen keskittäminen hätäkeskuksen ydintehtäviin. Tukitoimintojen karsiminen.....	28
5.2.1 Ilmoitinlaitetestauksen järjestäminen.	28
5.2.2 Kiireettömien puheluiden ja neuvontapalveluiden uudelleen järjestäminen.....	29
5.2.3 Ennalta suunnitellut potilaiden hoitolaitossiirtojen järjestelyt. ...	29
5.3 Johtamisen kehittäminen.....	29
5.4 Henkilöstön osaaminen ja riittävyys	30

5.5 Toimialuejaon kehittäminen	31
6 Toimeenpano	32
6.1 Toimialuejakopäätöksen valmistelu	32
6.2 Rakennemuutoksen tukeminen.	32
6.3 Julkisen sektorin tuottavuuden toimenpideohjelmaan perustuvan henkilöstömäärän muutoksen vaikutukset.	33

1 Johdanto

Hätäkeskustoiminnalla tarkoitetaan pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen alaan kuuluvien hätäilmoitusten ja muiden kiireellistä apua vaativien ilmoitusten vastaanottamista sekä tarvittavan avun hälyttämistä.

Hätäkeskustoiminta järjestettiin 1970-luvulta lähtien poliisin hälytyskeskuksissa ja erillisissä pelastustoimen kunnallisissa aluehälytyskeskuksissa, joissa otettiin vastaan myös kiireellistä sairaankuljetusta koskevat hätäpuhelut.

1990-luvulla päätettiin kokeilla hätäkeskustoiminnan järjestämistä valtion ylläpitämissä poliisin, pelastustoimen ja sosiaali- ja terveystoimen yhteisissä keskuksissa. Kokeilusta saatujen hyvien kokemusten vuoksi kokeilu säädettiin pysyväksi vuonna 2001.

Pääkaupunkiseutu jäi aluksi uudistuksen ulkopuolelle, mutta vuonna 2004 tehdyllä lainmuutoksella sekin tuli kokonaisuudessaan järjestelmän piiriin vuonna 2006.

Valtioneuvoston 4.12.2007 eduskunnalle antaman hätäkeskusuudistusta koskevan selonteon (VNS 3/2007 vp) mukaan hätäkeskustoimintaa tulee kehittää ja toiminnan tuottavuutta lisätä Hätäkeskuslaitoksen rakenteita uudistamalla.

Toteutetussa hätäkeskusuudistuksessa on kokonaisuutena arvioiden onnistuttu parantamaan hätäkeskustoiminnan tasoa valtakunnallisesti ja väestön hätäkeskuspalveluista huolehditaan tehokkaammin kuin uudistusta edeltävänä aikana. Palvelua saa vuorokauden ympäri yhdestä hätänumerosta 112 ilman niitä viivytyksiä, joita on aiheutunut viranomaisten toimiessa eri hälytyskeskuksissa. Poliisin, pelastustoimen ja sosiaali- ja terveystoimen kannalta hätäkeskusuudistus on tarkoittanut hallinnonalojen keskeisten turvallisuusviranomaisten yhteistoiminnan tehostumista. Hätäkeskustoiminnan keskeiset ongelmat liittyvät erityisesti henkilöstön riittävyyteen ja sen saatavuuteen eräissä keskuksissa, tietojärjestelmän viivästymiseen ja sen toiminnallisiin puutteisiin, osin monimutkaisiin hälytysten vasteisiin, yhtenäisten toimintamenetelmien vakiintumattomuuteen sekä määrärahojen tasoon.

Hätäkeskuslaitosta koskevista strategisista valinnoista tuli antaa selvitys vuoden 2008 loppuun mennessä. Selvityksessä tuli toimeksiannon mukaisesti käsitellä muun muassa:

- Hätäkeskustoimintaa tehostetaan ja toiminnan tuottavuutta lisätään Hätäkeskuslaitoksen rakenteita kehittämällä. Vuoden 2008 aikana selvitetään hätäkeskusaluejakoon liittyvät tarpeet ja mahdollisuudet alueiden suurentamiseen sekä laaditaan toimenpidesuunnitelma uuden aluejaon toteuttamiseksi viimeistään vuoteen 2015 mennessä.
- Hätäkeskuspalveluiden saatavuus turvataan paikalliset olosuhteet huomioon ottaen ja niiden laadusta huolehditaan koko maassa. Palvelut turvataan molemmilla kansalliskielillä. Monikulttuurisen Suomen ja maahanmuuttajien toiminnalle asettamiin vaatimuksiin vastataan.

- Resurssien käyttämistä tehostetaan toimintamallia muuttamalla ja henkilöstön osaamisen jatkuvalla parantamisella.
- Hätäkeskuslaitoksen toimintavarmuus ja -nopeus varmistetaan. Hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät uudistetaan ja keskuksat verkotetaan niin, että ne voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa.

Sisäasiainministeriö asetti 11.11.2008 hätäkeskustoiminnan kehittämistä varten hankkeen edellä mainittujen strategisten linjausten laatimiseksi.

Hankkeen määräaika oli 31.12.2008. Hanketyöryhmä sai työlleen jatkoaikaa 28.2.2009 asti.

Hanketyöryhmän kokoonpano oli seuraava:

puheenjohtaja, hallitusneuvos Esko Koskinen, sisäasiainministeriö/pelastusosasto
poliisijohtaja Jorma Toivanen, sisäasiainministeriö/poliisiosasto
ylikomisario Marko Savolainen, sisäasiainministeriö/poliisiosasto
valmiusjohtaja Janne Koivukoski, sisäasiainministeriö/pelastusosasto
tietoverkkojohtaja Pekka Tulokas, sisäasiainministeriö/pelastusosasto
ylilääkäri Tom Silfvast, sosiaali- ja terveysministeriö
erityisasiantuntija Teemupekka Virtanen, sosiaali- ja terveysministeriö
Hätäkeskuslaitoksen johtaja Martti Kunnasvuori, Hätäkeskuslaitos
sihteeri, ylitarkastaja Juhani Porthan, Hätäkeskuslaitos

Rajavartiolaitoksen asiantuntijoina työryhmässä toimivat Rajavartiolaitoksen esikunnasta komentajakapteeni Petteri Leppänen ja komentajakapteeni Matti Lallukka.

Muina asiantuntijoina työryhmä kuuli viestintäverkkoasiantuntija Antti Pokelaa Viestintävirastosta, hankejohtaja Tapio Saarista ja projektipäällikkö Marko Niemistä Hätäkeskuslaitoksesta sekä neuvotteleva virkamies Johanna Hakalaa sisäasiainministeriön pelastusosastolta.

Työryhmä kokoontui kymmenen kertaa.

2 Yleistä

Pelastustoimen ensimmäinen hälytysaluejako vuodelta 1976 tukeutui senaikaiseen puhelinverkkoryhmäjakoon. Hälytysalueita oli 58 ja niiden rajat noudattivat vähäisin poikkeuksin verkkoryhmien rajoja. Pelastustoimen kunnalliset keskuskeskukset alkoivat ottaa myös sosiaali- ja terveystoimen hälytyksiä vastaan 1980-luvulla.

Televerkot eivät enää nykyisin aseta hätäkeskusten sijoittamisratkaisuja merkittävästi rajaavia reunaehtoja.

Vuonna 1991 poliisipiirejä oli 246, joista poliisilaitoksia 26 ja nimismiespiirejä 220. Yhteistoiminnan kattavuudesta riippuen päivystys hoidettiin joko ympärivuorokautisena tai vain virka-ajan ulkopuolisena aikana alueen keskuspiirissä. Ympäri vuorokauden toimivia poliisin hälytyskeskuksia oli 75.

Sisäasiainministeriö määräsi 5.4.1991 pelastustoimen hälytysaluejaon kehittämisestä siten, että hälytysalueiden määrää tuli vähentää 58:sta 27 alueeseen. Uuteen hätäkeskusjärjestelmään tuli siirtyä asteittain ja alueittain. Samassa yhteydessä tuli kokeiltavaksi poliisin hälyttämistoimintojen yhdistäminen hätäkeskukseen.

Uuden hätäkeskusjärjestelmän suunnittelu käynnistyi keväällä 1991 sisäasiainministeriön asettamalla hätäkeskushankkeen esitutkimusprojektilla.

Vuonna 1996 käynnistyneestä hätäkeskuskokeiluvaiheesta siirryttiin hätäkeskuslain mukaiseen, valtion ylläpitämään hätäkeskustoimintaan vuonna 2001, jolloin perustettiin pelastustointa, poliisia sekä sosiaali- ja terveystointa yhteisesti palveleva Hätäkeskuslaitos. Pääkaupunkiseutu ei tuolloin kuulunut lain soveltamisalaan ja jäi uudistuksen ulkopuolelle.

Hätäkeskuslainsäädäntöä muutettiin 1.1.2004 siten, että myös pääkaupunkiseutu liitettiin hätäkeskuslain piiriin.

Hätäkeskuslaitos on toiminut nykyisessä 15 keskuksen laajuudessa vuoden 2006 alusta lukien. Hätäkeskuslaitoksen johtona toimiva hätäkeskusyksikkö alueellistettiin Poriin vuonna 2004.

Hätäkeskustoiminta Ahvenanmaalla hoidetaan maakunnan itsehallinnon alaan kuuluvan lainsäädännön mukaisesti.

2.1 Hätäkeskuslain pääasiallinen sisältö

Sisäasiainministeriöstä annetun valtioneuvoston asetuksen (609/2003) mukaan Hätäkeskuslaitos kuuluu sisäasiainministeriön toimialaan.

Hätäkeskuslain (157/2000) tarkoituksena on turvata hätäkeskuspalvelujen tuottaminen, saatavuus ja laatu tasapuolisesti maan eri osissa sekä tehostaa viranomaisten yhteistoimintaa. Hätäkeskustoimintaa hoitaa sisäasiainministeriön alainen Hätäkeskuslaitos, johon kuuluvat hätäkeskusyksikkö ja sen alaiset hätäkeskukset.

Hätäkeskuslain 3 §:n mukaan Hätäkeskuslaitosta johtaa sisäasiainministeriö yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Hätäkeskuslaitoksesta annetun valtioneuvoston asetuksen (990/2000) mukaan sisäasiainministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö tulohjaavat laitosta yhteistyössä.

Hätäkeskustoiminnan järjestämiseksi valtioneuvosto on hätäkeskuslain 5 §:n nojalla määrännyt hätäkeskusalueet. Valtioneuvoston päätöksessä on lueteltu alueisiin kuuluvat kunnat sekä määrätty kunkin alueen kielellisestä jaotuksesta.

Hätäkeskusalueiden aluejako on perustunut maakunnallisiin aluerajoihin ja toiminnallisiin näkökohtiin. Viimeksi mainitut ovat liittyneet asukasmäärään ja alueen viranomaisten yhteistoimintaan. Tavoitteena on ollut saada johtamisen ja yhteistoiminnan kannalta asianmukaisia kokonaisuuksia.

Valtioneuvoston hätäkeskusaluejakoa koskevaa päätöstä on viimeksi tarkistettu vuonna 2003.

Sisäasiainministeriö on määrännyt hätäkeskusten sijaintipaikkakunnat hätäkeskuslain nojalla.

2.2 Hätäkeskusten tehtävät

Valtioneuvoston Hätäkeskuslaitoksesta antamassa asetuksessa on hätäkeskusten tehtävät määritelty seuraavasti:

Hätäkeskukset huolehtivat hätäkeskuspalvelujen tuottamisesta, saatavuudesta ja laadusta hätäkeskusalueilla. Sen lisäksi hätäkeskuksen tehtävänä on erityisesti:

- 1) ilmoituksen perusteella arvioida tilanteen edellyttämät käytettävissä olevat voimavarat ja tehtävän kiireellisyys

- 2) välittää tehtävä asianomaiselle yksikölle tai jos tilanne ei selvästi edellytä tehtävän välittämistä, tehdä tätä koskeva päätös;
- 3) mahdollisuuksien mukaan neuvoa ja ohjata hätätilanteisiin liittyvissä yhteydenotoissa;
- 4) huolehtia, että sillä on tiedot käytettävissä olevista poliisi-, pelastus-, sosiaali- ja terveystoimen voimavaroista sekä niiden hälytys- ja käyttöperiaatteista, asiantuntijoista ja johtamisjärjestelyistä sekä niiden valmiudesta;
- 5) välittää meripelastustointia koskeva avunpyyntö asianomaisen merivartioston johtokeskukselle;
- 6) välittää kiireettömät sairaankuljetuspyynnöt asianomaisille yksiköille;
- 7) käynnistää väestön varoittamistoimenpiteet äkillisessä vaaratilanteessa;
- 8) huolehtia tilanteen edellyttämistä ilmoituksista viranomaisille ja muille yhteistoimintatahoille suunnitelmien ja ohjeiden sekä toimintaa johtavan viranomaisen ohjeiden mukaisesti;
- 9) toimia tarvittaessa laitoksen toisten hätäkeskusten varakeskuksena;
- 10) kehittää alueellaan toimivien viranomaisten yhteistyötä hätäkeskustoiminnassa.

Hätäkeskuslain 4§:n mukaan hätäkeskus toimii pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viestikeskukseksi sekä tukee ja avustaa näiden viranomaisten tehtäviä hoitavia yksiköitä.

Hätätilanteen aiheuttamien vahinkojen vähentämiseksi ja kiireellisten viranomaistoimintojen sujuvuuden turvaamiseksi on keskeistä, että hätäkeskus pystyy viipeettä vastaanottamaan hätäilmoituksen, tunnistamaan hätätilanteen riskin, paikantamaan tapahtumapaikan, määrittelemään avun laadun ja luonteen sekä tarpeen ja kiireellisyyden, välittämään tehtävät tarkoituksenmukaisille toimintayksiköille ja optimoimaan resurssien käyttöä, neuvomaan hätätilanteeseen joutuneita toimimaan oikein ennen avun saapumista tapahtumapaikalle sekä tukemaan hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten kenttätoimintaa.

2.2.1 Sähköisen viestinnän tietosuojalaki ja hätäkeskustoiminta

Sähköisen viestinnän tietosuojalain (516/2004) 35 §:n mukaan teleyrityksen on viipymättä ilmoitettava hätäkeskukselle, meripelastuskeskukselle, meripelastuslohkokeskukselle ja poliisille käsiteltäväksi sen liittymän ja päätelaitteen tunnistamistiedot ja paikkatiedot, josta hätäilmoitus on tehty, ja tiedot liittymän tilaajasta, käyttäjästä ja asennusosoitteesta sekä hätäilmoituksen kohteena olevan käyttäjän päätelaitteen ja liittymän sijainnin ilmaisevat tunnistamistiedot ja paikkatiedot, jos käyttäjä on hätäilmoituksen vastaanottaneen viranomaisen perustellun käsityksen mukaan ilmeisessä hädässä tai välittömässä vaarassa.

Teleyrityksen on myös viipymättä ilmoitettava edellä mainituille viranomaisille hätäpuhelinien välittämisen kannalta merkittävistä viestintäverkon, verkkopalvelun ja

viestintäpalvelun vikatilanteista ja häiriötilanteista. Automaattisia paloilmoitinlaitteita koskevien yhteysvikojen valvonnan osalta tätä lakia ei ole kaikilta osin noudatettu, mikä on aiheuttanut epäselvyyksiä hätäkeskusten, viranomaisten ja teleoperaattoreiden yhteistyössä ja vastuissa.

2.3 Rajavartiolaitoksen ja hätäkeskusten välinen yhteistyö

Rajavartiolaitoksen yksiköitä voidaan rajavartiolain (578/2005) mukaan käyttää pelastustoimen, poliisin ja terveystoimen tehtävissä niin maa-alueella, sisävesillä kuin saaristossa. Kyseisen lain mukaan Rajavartiolaitos on velvollinen antamaan pelastusviranomaiselle, poliisille, tullilaitokselle ja puolustusvoimille virka-apua, joka edellyttää sellaisen Rajavartiolaitokselle kuuluvan kaluston, henkilövoimavarojen tai erityisasiantuntijapalvelujen käyttöä, jota mainituilla viranomaisilla ei sillä hetkellä ole käytettävissään. Lisäksi Rajavartiolaitoksen yksiköitä voidaan käyttää kiireellisiin sairaankuljetuksen tehtäviin. Rajavartiolaitoksen yksiköiden käytöstä niin päätehtäviin kuin muihin tehtäviin päättää lain mukaan Rajavartiolaitos.

Rajavartiolaitos vastaa meripelastuslain mukaisesti meripelastustoiminnan johtamisesta ja osallistuu kalustollaan sen toteuttamiseen. Meripelastustoimen etsintä- ja pelastustehtäviä varten Rajavartiolaitos ylläpitää päivystyspalvelua meripelastuksen johtokeskuksissa, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä hätäkeskusten kanssa. Meripelastustoimen järjestelyitä sitovat Suomen hyväksymät kansainväliset sopimukset ja ohjeet.

Keskeisin ero meripelastuksen johtokeskuksen ja hätäkeskusten toiminnassa on se, että ilmoituksen vastaanottamisen ja yksiköiden hälyttämisen jälkeen meripelastuksen johtokeskus vastaa tilanteeseen liittyvästä johtamisesta ja tiedottamisesta tapahtuman päättymiseen asti. Kyseinen ero toiminnassa johtuu kansainvälisistä määräyksistä.

Meripelastuksen johtokeskukset päivystävät meripelastuksen valtakunnallista hälytysnumeroa 0204 1000, minkä lisäksi he päivystävät merenkulun hätä- ja turvallisuusradiovälineitä (GMDSS -radiojärjestelmä). Tarvittaessa hätäilmoituksen voi tehdä myös 112 hätänumeroon, jolloin ilmoitus siirretään hätäkeskuksesta meripelastuksen johtokeskukseen. Tällä hetkellä Rajavartiolaitos tukee muiden viranomaisten toimintaa päivystämällä myös Saimaan alueen hätäradioliikennettä.

Rajavartiolaitoksen roolissa ja suhteessa hätäkeskuksiin ei ole nähtävissä suuria epäkohtia tai muutostarpeita. Kehittämiskohdat liittyvät enemmänkin Rajavartiolaitoksen yksiköiden tehokkaaseen käyttöön saaristossa ja harvaan asutuilla rajaseuduilla tai poikkeavissa muissa viranomaistehtävissä. Poliisin, pelastustoimen ja

terveystoimen kiireellisten tehtävien osalta Rajavartiolaitoksen yksiköistä helikopterit ovat keskeisimpiä resursseja.

Rajavartiolaitoksen yksiköiden käytön tehostamiseksi ja toimintamallien harmonisoimiseksi eri viranomaisten vastesuunnitteluprosesseja tulisi kehittää. Myös Saimaan alueen hätäradioliikenteen päivystysvastuu tulee jatkossa määritellä selkeästi.

2.4 Voimassa olevan hätäkeskusaluejaon tausta

Seuraavaan on koottu voimassaolevan aluejaon perustana olevat selvitykset:

- Hälytysaluejakotyöryhmä (julkaistu 1998) selvitti eri viranomaisten hälytysalueiden yhtenäistämismahdollisuuksia sekä suurempien hälytysalueiden muodostamista teknis-taloudellinen tarkoituksenmukaisuus huomioon ottaen. Laki hätäkeskuksia koskevasta kokeilusta annettiin 17.12.1993. Kokeilu toteutettiin 1996 -2001.
- Hätäkeskuslain valmistelu: Vaikutusarvioidokumentti julkaistu 9.6.1999 (laki annettu 18.2.2000).
- Selvitys 15.5.2000:

Tehtävänä oli selvittää alueittain valtion hätäkeskusten mahdolliset sijoituspaikat sekä tehdä edullisuusvertailu eri vaihtoehtojen kesken. Alueellisen tarkastelun lähtökohtana oli hälytysaluejakotyöryhmän vuonna 1998 tekemän aluejakoehdotus. Hätäkeskukset huolehtivat hätäilmoitusten vastaanottamisesta ja hälyttämisestä ja niillä oli tärkeä osuus turvallisuusviranomaisten johtamis- ja tietoliikennejärjestelmissä. Selvityksessä todettiin, että on tärkeää, että hätäkeskukset sijaitsevat paikkakunnilla, joilla toimii turvallisuusalan alueellisia vastuuviranomaisia ja joilla on hyvät tietoliikenneyhteydet.

- Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan hätäkeskusaluejakoa koskeva selvitys (2003).

Selvitys tehtiin hätäkeskuslain (157/2000) muuttamisen johdosta, jolloin Espoo, Helsinki, Kauniainen, Kirkkonummi, Siuntio ja Vantaa esitettiin liitettäväksi muualla maassa jo säädettyyn valtion ylläpitämään hätäkeskusjärjestelmään.

- Voimassa olevat valtioneuvoston aluejakopäätökset:

Päätös 20.11.2003 (13.3.2003) on voimassa oleva valtioneuvoston päätös. Asia käsiteltiin valtion aluejakoneuvottelukunnassa valmistelun aikana.

2.5 Hätäkeskusten toimitilat

Hätäkeskuslaki edellyttää, että hätäkeskusten toiminta on mahdollista myös poikkeusoloissa. Tästä syystä hätäkeskukset suunniteltiin alun perin sijoitettaviksi suojatiloihin. Lakia säädettäessä oli arvioitu, että yhden hätäkeskuksen tilakustannukset olisivat noin 10 Mmk (1,7M€). Suomessa oli juuri toteutettu lääninuudistus, ja arvioitiin, että läänien lukumäärän vähentyessä entisiä kallioon louhittuja läänien johtokeskuksia voitaisiin käyttää hätäkeskusten sijoituspaikkoina. Osa aiotuista tiloista osoittautui kuitenkin liian pieniksi tai muutoin käyttöön sopimattomiksi.

Valtion toimitiloahjeiden mukaan virastot vuokraavat toimitilansa esimerkiksi Senaatti-kiinteistöiltä, sijoituskunnalta tai sen omistamalta kiinteistöyhtiöltä.

Vuoden 2001 jälkeen valmistuneiden hätäkeskusten toimitilakustannukset olivat yli kolminkertaiset suunnitelmiin verrattuna. Alkuperäisen kustannusarvion ylitykset johtivat toimitilojen hankintojen uudelleenarviointiin ja siirryttiin Hätäkeskuslaitoksen esityksestä aikaisempaa kevyempiin suojausratkaisuihin.

Hätäkeskukset on sijoitettu suojamääräyksien mukaisiin suojatiloihin tai rakennuksiin, joiden kuorisuojaukseen, kulunvalvontaan, rikosilmoitusjärjestelmään, videovalvontaan, sähkönsaantiin, jäähdytykseen ja henkilö- sekä paloturvallisuuteen on kiinnitetty huomiota. Käytännössä kaikki hätäkeskukset kestävät käsiaseiden vaikutuksen, ajoneuvotörmäyksen ja tietynkokoisen räjähdyspaineaallon.

Väliaikaisissa tiloissa toimivan Helsingin hätäkeskuksen uusien suojatilojen oli määrä valmistua aikaisintaan 2010, mutta hankkeesta luovuttiin lähinnä taloudellisista syistä vuonna 2008

2.6 Ohjausjärjestelmä

Hätäkeskuslaitoksen tulosohjausta tehostettiin vuoden 2007 alussa. Sisäasiainministeriön työjärjestyksessä perustettiin valtakunnallinen tulosohjauksen yhteistyöryhmä, johon kuuluvat puheenjohtajana pelastusylijohtaja ja jäseninä poliisiylijohtaja sekä sosiaali- ja terveysministeriön nimeämä ylijohtaja. Rajavartioston mahdollisesta osallistumisesta tulosohjaukseen tulisi käsitellä sisäasiainministeriön työjärjestyksessä.

Hätäkeskuslaitoksella on valtioneuvoston asettama johtokunta. Johtokunta päättää sisäasiainministeriölle annettavasta Hätäkeskuslaitoksen talousarvioehdotuksesta ja ehdotuksista laitokselle asetettavista tulostavoitteista. Johtokunta arvioi laitoksen

toimintaan vaikuttavista strategisia tekijöitä ja käsittelee laitoksen toimintaedellytyksiä koskevia periaatteellisesti tärkeitä asioita. Se käsittelee myös laitoksen toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen. Hätäkeskusten päälliköiden nimityksiä valmisteltaessa johtokunta antaa asiassa lausunnon.

Sisäasiainministeriö johtaa hätäkeskuslain mukaan Hätäkeskuslaitosta yhteistyössä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön kanssa. Vuoden 2008 alusta valtioneuvoston antamaa sisäasiainministeriötä koskevaa asetusta muutettiin siten, että hätäkeskustoiminnasta tuli oma tehtäväkokonaisuus sisäasiainministeriössä. Tulohajautuksen koordinoivasta vastuusta jäi kuitenkin edelleen sisäasiainministeriön pelastusosastolle.

Hätäkeskuslaitoksen ja sen keskeisten yhteistyöviranomaisten yhteistyön tehostamiseksi sisäasiainministeriö asetti vuoden 2008 alusta lukien hätäkeskusasetuksen mukaisesti Hätäkeskuslaitoksen yhteistyöryhmän, joka Hätäkeskuslaitoksen johtajan johdolla käsittelee ja sovittaa yhteen kaikki hätäkeskustoimintaan liittyvät eri viranomaisten toimenpiteet ja linjaukset.

Vastaavasti hätäkeskusalueilla on hätäkeskusten perustamia alueellisia yhteistyöryhmiä sekä toimialakohtaisia alatyöryhmiä. Myös lääninhallitus voi asettaa hätäkeskustoiminnan lääninyhteistyöryhmän.

Valtakunnallisen ohjauksen tavoitteena on ollut yhdenmukaistaa hätäkeskustoiminnan toimintaperiaatteita, varmistaa väestölle annettavien hätäkeskuspalveluiden laatua ja tehostaa viranomaisten yhteistoimintaa.

Paikallinen viranomaisohjaus ohjaa hätäkeskusta hälytysohjeella, jossa määritellään mm. vaste-ehtotukset valtakunnallisen ohjeistuksen perusteella valittuihin tehtävälajeihin sekä tehtävänkäsittelyssä käytettävät toimintayksiköiden viestiyhteydet. Ns. moniviranomaistehtävissä hälytysohjeen ja vaste-ehtotusten yhteensovittamisen on tapahduttava kyseisessä tehtävässä johtovastuussa olevan viranomaisen johdolla yhteistyössä naapurialueiden, muiden toimintaan osallistuvien viranomaisten ja yhteistyötahojen sekä hätäkeskuksen kanssa. Tämä koordinointi on kuitenkin yhteistoimintakulttuurien ja alueellisten erojen johdosta ollut epäyhtenäistä.

Hätäkeskuslaitoksen organisaatio on kaksipuolinen. Hätäkeskusasetuksen mukaan hätäkeskustyksikkö johtaa Hätäkeskuslaitoksen toimintaa. Hätäkeskustyksikön tehtävänä on erityisesti vastata alaistensa hätäkeskusten hallinnon järjestämisestä ja valvonnasta, hätäkeskusten yleisestä ohjaamisesta, hätäkeskusten tulohajautuksesta, laitoksen henkilökunnan päävastuullisen rekisterinpitäjän tehtävistä ja hätäkeskustoiminnan kehittämisestä.

Hätäkeskuslaitoksen johtaja on sekä viraston että hätäkeskustyksikön päällikkö. Hän johtaa, valvoo ja kehittää laitoksen toimintaa sekä vastaa siitä, että laitokselle kuuluvat tehtävät hoidetaan tuloksellisesti.

Hätäkeskusasetuksen mukaan hätäkeskusyksikölle kuuluvat asiat ratkaisee Hätäkeskuslaitoksen johtaja ja hätäkeskukselle kuuluvat asiat hätäkeskuksen päällikkö. Työjärjestyksellä voidaan määrätä ratkaisuvallan käyttämisestä ja asioiden käsittelystä tarkemmin.

Hätäkeskusalueilla yhteistyöviranomaiset voivat lain nojalla ohjeistaa yksittäisiä hätäkeskuksia. Poliisilla on valtiollisena organisaationa yhtenäiset valtakunnalliset ohjeet, jotka on linjattu poliisin ylijohdossa. Paikallisesti on voitu ohjeistaa linjausten mukaiset, paikalliset toimintamallit. Sosiaali- ja terveystoimen ja pelastustoimen osalta järjestelmä perustuu paikallisen viranomaisen antamaan ohjeistukseen, joka saattaa vaihdella merkittävästikin.

Sisäasiainministeriön osastot sekä sosiaali- ja terveysministeriö ovat nimenneet yhdyshenkilöt tulosohjaustehtäviin ja muihin Hätäkeskuslaitosta koskeviin yhteistoimintatehtäviin. Yhdyshenkilö vastaa hallinnonalallaan Hätäkeskuslaitoksen tulossopimuksen laadintaan, tulossuunnitteluun ja oman hallinnonalan toimenpiteisiin liittyvistä hätäkeskusasioista. Tehtävään kuuluu hallinnonalan kannanottojen keskitetty toimittaminen pelastusosastolle.

2.7 Toimintamalli

Hätäkeskuslaitos ei kaikilta osin muodosta toiminnallista virastokokonaisuutta, vaan laitoksen 15 hätäkeskuksen organisaatiomallissa keskuksat ovat toimineet alueillaan suhteellisen itsenäisesti. Hätäkeskusten tietojärjestelmät toimivat käytännössä erillisinä, minkä vuoksi niitä ei ole voitu verkottaa keskenään. Keskuksat eivät ole voineet tukea toisiaan ruuhka- eivätkä kiiretilanteissa, eivätkä ne näe eivätkä voi ohjata tietojärjestelmillään toistensa vaste-ehdotuksissa määriteltyjä yksiköitä. Laitosyhtenäisyyden kannalta tämä on aiheuttanut ongelmia toimintamallien eriytyessä; mm. yksiselitteisen ohjaustasomäärittelyn ja tukitoimia koskevan palvelutason määrittelyn puute on johtanut hätäkeskusalueilla erilaisiin tulkintoihin ja väestössä erilaisiin palveluodotuksiin.

Hätäkeskuslaitoksen maantieteellinen aluejako ei enää vastaa toiminnallisia tarpeita. Keskuksat ovat kooltaan ja toimintatavoiltaan niin erilaisia, ettei toiminnan yhtenäistäminen tai eri keskusten toisensa varmistaminen ole mahdollista. Pienimpien keskusten suhteelliset toimintakustannukset ovat noin kaksinkertaiset suurempiin verrattuna.

Operatiivisen toiminnan kannalta henkilöstöä ei ole voitu joustavasti kohdentaa eri hätäkeskuksiin palveluiden kysynnän mukaan, koska henkilöstön tilapäinenkin siirtäminen keskukselta toiselle on vaikeaa. Se voi perustua esimerkiksi vain henkilöstön vapaaehtoisuuteen, mikä on myös taloudellisesti kallista. Palveluita tai

toimintoja ei voida myöskään järjestellä tarkoituksenmukaisesti eikä keskittää valtakunnallisesti uudelleen.

Hätäkeskuslaitoksen nykyisen rakenteen ylläpitäminen toimintakykyisenä siten, että se vastaisi toiminnallisia tarpeita, edellyttäisi merkittävää henkilöstön ja määrärahojen lisäämistä. Muussa tapauksessa Hätäkeskuslaitos avun saannin kannalta keskeisenä toimijana ei kykene selviytymään sille kuuluvista lakisääteisistä tehtävistä.

2.8 Hätäkeskuslaitoksen henkilöstö

Hätäkeskuslaitoksen päivystyshenkilöstön määrä arvioitiin 1990-luvulla tehtyjen laskennallisten perusteiden ja kokeiluhätäkeskuksista saatujen kokemusten perusteella. Nämä perusteet eivät kaikilta osin päde nykyisessä toimintaympäristössä.

Toimintaympäristön muutokseen on vaikuttanut muun muassa matkapuhelinten yleistäminen. Se on lisännyt saapuneiden puheluiden määriä merkittävästi.

Tekniikan edelleen kehittyessä on tulossa uusia mahdollisuuksia hätäilmoituksen tekemiseen, kuten esimerkiksi hätätekstiviestit, sähköpostit, multimediatekstit, henkilökohtaiset GPS-pohjaiset hätäilmaisimet ja e-call-hälytysjärjestelmä.

Kaikkien hätäkeskusten henkilöstötilanne ei ole vakiintunut toivotulla tavalla, vaan henkilöstön vaihtuvuus mm. pääkaupunkiseudulla on ollut merkittävää.

Hätäkeskuksissa toimivien poliisimiesten määrä on pysynyt korkeana. Poliisihallinnon saama määrärahojen lisäys mahdollistaa poliisimiesten siirtymisen yhä suuremmissa määrin poliisiyksiköihin, mikä tulee entisestään vaikeuttamaan hätäkeskusten henkilöstötilannetta.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen lisääminen ei paranna nopeasti tilannetta. Ammattitaitoisen henkilöstön puute saattaa osaltaan nopeuttaa myös viraston rakennemuutosta, koska mm. jo tällä hetkellä henkilöstön kuormitus vaihtelee alueittain, eikä sitä ole mahdollista nykyisin käytettävissä olevilla tavoilla riittävästi tasata.

2.9 Hätäkeskuslaitoksen talous

Hätäkeskusuudistuksen tavoitteena oli, että hätäkeskustoiminta toteutetaan laadukkaasti ja samalla edullisemmin kustannuksin kuin useissa hallinnonalojen omissa, erillisissä keskuksissa.

Hätäkeskuslain säätämisen yhteydessä vuonna 1999 arvioitiin valmiin hätäkeskusjärjestelmän käyttökustannusten olevan vuoden 2005 jälkeen noin 33,6 miljoonaa euroa vuoden 1999 tasossa. Arvio ei tuolloin sisältänyt hätäkeskustoiminnan kustannuksia pääkaupunkiseudulla.

Uudenmaan alueella toteutetun kolmen hätäkeskuksen yhteenlasketuiksi vuotuisiksi toimintamenoiksi arvioitiin noin 10,6 miljoonaa euroa.

Indeksillä tarkistettuna lainsäädännön valmistelun yhteydessä laitoksen toimintamenoiksi vuoden 2006 tasossa arvioitiin yhteensä noin 49 miljoonaa euroa.

Hätäkeskuslaitoksen talouden suunnitteluun voitiin osoittaa riittävästi henkilöresursseja vasta vuonna 2007. Hätäkeskuslaitoksen ja hätäkeskusten toiminta mitoitettiin useana vuonna määräraha-kehityksiä suuremmaksi, koska viraston rakennus- ja tietojärjestelmähankkeisiin varatut määrärahat olivat niiden viivästyttävä siirtyvissä erissä käytettävissä. Vuoden 2008 aikana koko virastossa otettiin käyttöön yhtenäinen tietojärjestelmä ja suunnitellut toimitilahankkeet on toteutettu Helsinkiä lukuun ottamatta. Viraston määrärahoissa ei enää ole merkittäviä siirtyviä eriä.

Hätäkeskuslaitos ja alaiset yksiköt ovat parantaneet talouden seuranta- ja ennustettavuutta. Yhteistyö hätäkeskuslaitosta taloudellisesti ohjaavien tahojen kanssa on myös selvästi parantunut. Nykyisellä kehystasolla viraston menot ylittävät selvästi kehykset muutaman vuoden kuluessa. Ainoa keino talouden tasapainottamiseen tämän jälkeen olisi merkittävät rakenteelliset uudistukset.

Hätäkeskuslaitoksen vakiintuneen toiminnan menoista suurin osa on kiinteitä kuluja kuten henkilöstökuluja, vuokria ja tietoliikenteestä aiheutuvia kuluja. Laitoksen tekemän laskelman mukaan toimintamenot ovat yli 54 miljoonaa euroa vuodesta 2008 alkaen.

Vuoden 2008 talousarviossa Hätäkeskuslaitoksen toimintamenoihin on varattu noin 51,7 miljoonaa euroa. Kehysvuosien 2009 - 2011 menokehys on vuosittain noin 48 - 49,7 miljoonaa euroa. Valtiovarainministeriön momentilta 28.40.71 (Valtion keskeisten tietojärjestelmähankkeiden kehittäminen) käytetään kehyskaudella 2008 - 2011 yhteensä 6,3 miljoonaa euroa Hätäkeskuslaitoksen tietojärjestelmän kehittämiseen.

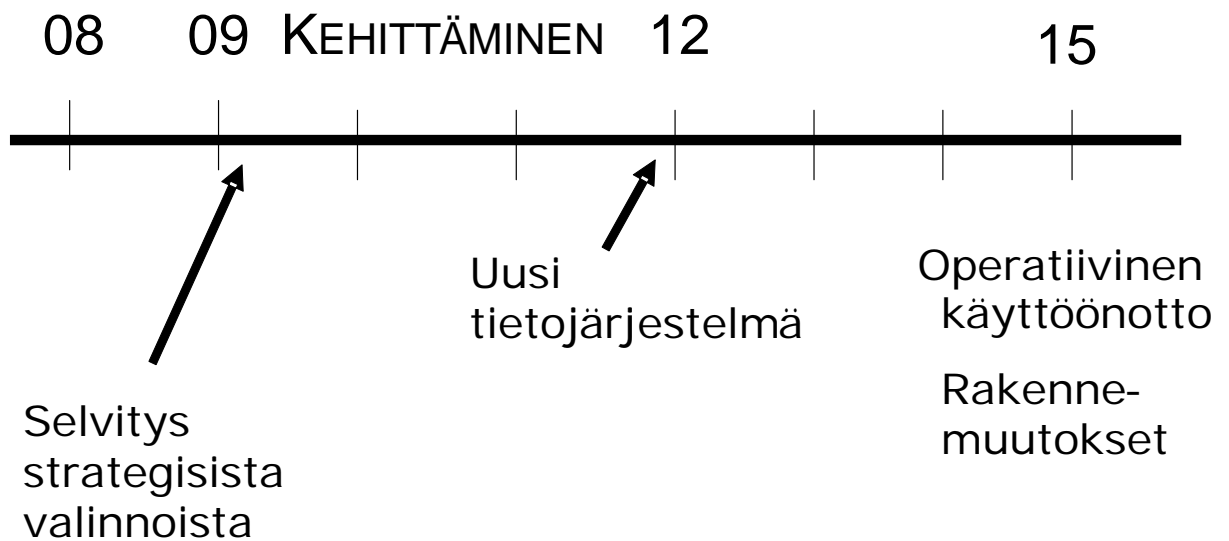
3 Hätäkeskustoiminnan kehittämisen edellyttämiä tukitoimenpiteitä

Hätäkeskustoimintaa tehostetaan ja toiminnan tuottavuutta lisätään Hätäkeskuslaitoksen rakenteita kehittämällä. Keskeisiä linjaratkaisuja ovat sekä hätäkeskusten että

häätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten toiminnan yhdenmukaistaminen hälytyspalveluiden osalta valtakunnan tasolla, häätäkeskusten toimintamallien kehittäminen ja niiden testaaminen, uuden häätäkeskustietojärjestelmän ja viranomaisten yhteisen tietokannan suunnitteluprosessi ja järjestelmähankinta sekä häätäkeskuslainsäädännön uudistaminen.

Vuoteen 2012 mennessä vaihtoehtoisia toimintamalleja analysoidaan ja niiden keskeiset ominaisuudet määritellään. Uusi toimintamalli ja tietojärjestelmä otetaan käyttöön vuoteen 2015 mennessä. Samassa yhteydessä tehdään tarvittavat rakenteelliset korjaukset.

Aikajana 2009-2015



3.1 Häätäkeskuslainsäädännön kehittäminen

Sisäasiainministeriön pelastusosasto asetti elokuussa 2008 häätäkeskuslain uudistamishankkeen. Hankkeen määräaika on 31.12.2009. Lainsäädännön on tarkoitus astua voimaan vuonna 2010.

Hankkeen tavoitteena on häätäkeskuslain ja Häätäkeskuslaitoksesta annetun valtioneuvoston asetuksen uudistaminen. Uudistamisessa otetaan huomioon hallitusohjelma, häätäkeskusuudistuksesta annettu valtioneuvoston selonteko, käynnissä olevat Häätäkeskuslaitosta koskevat hankkeet sekä yhdistetystä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen häätäkeskustoiminnasta saadut kokemukset.

3.2 Viranomaisyhteistyön edistäminen

Työryhmän käsityksen mukaan Hätäkeskuslaitoksen nykyinen ohjausjärjestelmä on liian moniportainen ja hätäkeskustoimintaan kuuluvaa viranomaisyhteistyötä on tarpeen virtaviivaistaa mm. johtokunnasta luopumalla. Johtokunnan tehtävät voitaisiin siirtää hätäkeskustoiminnan tulosohtauksesta vastaaville yhteistyötahoille sekä valtakunnalliselle yhteistyöryhmälle. Johtokunnalla ei ole ollut päätösvaltaa Hätäkeskuslaitoksen hallintorakenteessa eikä sen ajateltu rooli toiminnan strategisessa ohjaajana ole toteutunut.

3.3 Rekisterit

Hätäkeskuslaitokselle tulee jatkossa turvata maksuton tiedonsaanti. Hätäkeskusten ja yksiköiden riskinarvioinnin perusteella tekemien tietojen hankinta tietokannoista automatisoidaan mahdollisimman kattavasti. Yksiköiden tulee myös itse ensisijaisesti tehdä tarvitsemansa rekisterikyselyt johtamisjärjestelmiensä tukemina, mikäli se suinkin on mahdollista ja turvallista. Mikäli tehtävänhoito edellyttää toimenpiteitä hätäkeskukselta, tekee se nämä tarvittavat tukitoimet ydintehtäviinsä kuuluvina. Työturvallisuuteen liittyvien tietojen hakeminen hätäilmoituksen käsittelyssä on myös tarkoituksenmukaista säilyttää ydintehtävään kuuluvana toimenpiteenä.

Yhteisen tilannekuvan ylläpitämiseksi eri toimialojen kesken tapahtuvaa tietojen luovutusta tulee kehittää niiltä osin kuin ne eivät sisällä salassa pidettäviä tietoja. Moniviranomaistehtävissä ilmoituksen kautta tulleet tiedot tulisi voida luovuttaa kaikille tehtävänhoitoon osallistuville tahoille samansisältöisenä. Sosiaali- ja terveysministeriössä on valmisteilla terveydenhuoltolakia koskeva uudistus, jossa on tarkoitus säätää mm. sosiaali- ja terveydenhuollon rekistereistä. Lähtökohtaisesti toiminnasta järjestämisvastuussa oleva taho olisi rekisterinpitäjä. Hätäkeskuslakia on tarkistettava tietojen luovutuksen kannalta viimeistään terveydenhuoltolain säätämisen yhteydessä, jolloin sosiaali- ja terveystoimen rekisterit olisi määritetty keskitetyksi.

Rajavartiolaityksellä on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä maksutta Hätäkeskuslaitokselta meripelastustoimen suunnittelussa tarvittavat toimintavalmiutta koskevat tiedot sekä henkilöstön valmius-, tunnistus- ja yhteystiedot sekä vaaratilanteessa meripelastustoimen tehtävien suorittamiseksi tarpeellisia tietoja hätäkeskustietojärjestelmästä. Hätäkeskuslakiin tulisi lisätä selkeyden takia tietojen luovuttamista koskeva säännös ja tietojen käyttämiseen oikeuttava säännös.

3.4 Hätäkeskuspäivystäjäkoulutus

Hätäkeskusasetuksen mukaan hätäkeskuspäivystäjän kelpoisuusvaatimuksena on hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto. Hätäkeskuslaissa ja asetuksessa poliisin hallinnosta säädetään hätäkeskuksissa työskentelevän poliisimiehen kelpoisuusehdoista.

Hätäkeskuspäivystäjien tutkintoon johtavasta koulutuksesta vastaa pelastusosaston tulosohjaama Pelastusopisto. Koulutus toteutetaan Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteistyönä.

Työryhmä katsoo, että hätäkeskuspäivystäjätutkinnon laajuus on riittävä, mutta asioiden sisällön, painotuksen ja rakenteen tulisi vastata nykyistä paremmin todellista tehtäväjakaamaa ja tulevaisuuden ammattikuvaa. Poliisitoimen tehtäviä on selvästi eniten, ja poliisin tehtävien monimutkaisuus edellyttää poliisin tehtäväkäsittelykoulutuksen korostamista sekä peruskoulutuksessa, että ylläpitokoulutuksessa. Myös sosiaali- ja terveystoimen riskinarviokoulutuksen merkitys on keskeinen päivystäjäkoulutuksen kehittämisessä.

Oppilaitosten antaman hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen auditointi aloitetaan ulkopuolisen tahon toimesta kuluvan vuoden aikana.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen opetussuunnitelma tarkistetaan viimeistään vuonna 2010 Hätäkeskuslaitoksen, ministeriöiden ja toimialojen sekä oppilaitosten yhteistyönä. Samassa yhteydessä tulee selvittää tulosohjaavien ministeriöiden, oppilaitosten ja Hätäkeskuslaitoksen vastuut hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen tarkoituksenmukaisesta uudelleen järjestämisestä.

Hätäkeskustoimintaan tulee seuraavien vuosien aikana muutoksia, jotka johtuvat yhtäältä järjestelmää käyttävien viranomaisten toiminnassa tapahtuvista muutoksista ja toisaalta laitoksen sisäisten toimintatapamallien ja tietojärjestelmien muutoksista. Tällaisessa tilanteessa on tärkeää, että suunnitelmallinen ja säännönmukainen täydennyskoulutus saadaan kiinteäksi osaksi Hätäkeskuslaitoksen henkilökunnan työkuva.

3.5 Riskinarviointi

Hätäkeskuksissa käsitellään vuosittain noin neljä miljoonaa ilmoitusta. Hätäkeskuspäivystäjä suorittaa riskinarvion eli avun tarpeen ja sen kiireellisyyden arvioinnin, viranomaisten antaman ohjeistuksen mukaisesti. Riskinarvio tulee tehdä, jotta viranomaisten resurssit riittäisivät ja kohdentuisivat hätätilanteissa tarkoituksenmukaisella tavalla.

Poliisi, sosiaali- ja terveystoimi sekä pelastustoimi ovat etukäteen ohjeistaneet millaista apua eri tilanteissa lähetetään. Nämä niin kutsutut vaste-ehdotukset on syötetty hätäkeskustietojärjestelmään. Hätäkeskuspäivystäjät tekevät työnsä annettujen ohjeiden mukaisesti. Ongelmana pidetään sitä, että valtakunnallisen tehtävänkäsittely- ja riskinarviointiohjeistuksen sekä hätäkeskuspalveluita käyttävien viranomaisten kenttätoiminnan koordinoimista ei ole säädelty eikä järjestetty. Lisäksi tehtävänkäsittely- ja riskinarvio-ohjeiden muoto ja käytettävyys on vaihdellut merkittävästi eri viranomaisten kesken.

Toimintatapojen yhdenmukaistamistyö on jo käynnissä. Vuonna 2008 käynnistettiin merellisten tehtävien vasteiden ja toimintatapojen uudistaminen Rajavartiolaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen ja pelastustoimen kesken. Työ tulee kaikkineen vaatimaan vuosien pitkäjänteisen työn.

Riskinarvion tekemisessä keskeisessä roolissa on päivystäjien koulutus ja heidän käyttämänsä ohjeistuksen riittävyys ja laatu. Poliisi on laatinut valtakunnallisen ohjeistuksen tehtävien käsittelystä poliisin kenttä- ja hälytystoiminnassa. Sosiaali- ja terveydentoimella on käytössä valtakunnallinen lääketieteellinen riskinarvio-ohjeistus, jota on täydennetty alueellisella ohjeistuksella. Pelastustoimella on käytössä syksyllä 2008 annettu valtakunnallinen suositus ohjeeksi riskinarviointia ja vastemääritystä varten. Suositus ei kuitenkaan vielä ole käytössä kaikkialla Suomessa.

Uudistettavassa hätäkeskuslainsäädännössä on tarpeellista antaa nykyistä tarkempia ohjeita tehtävänkäsittelyyn liittyvistä asioista.

Päivystäjällä on oltava oikeus soveltaa hälytysohjetta ja muuttaa vaste-ehdotusta käytettävissä olevat voimavarat, kohteen saavutettavuus ja muut tehtävän hoitoon vaikuttavat seikat huomioon ottaen. Päivystäjän tehtävään ei kuitenkaan kuulu hälyttämistä koskevan päätöksen jälkeen operatiivisten tilanteiden johtaminen eikä toimenpiteiden priorisointi kentällä.

Operatiivisessa tilanteessa hälytysvasteesta ja sen muuttamisesta hälyttämisen jälkeen päättää yleensä pelastustoiminnan johtaja, poliisin kenttäjohtaja tai lääkinnällisen tilanteen johtaja. Päivystäjä toteuttaa vaste-ehdotusta viranomaisen määräyksestä tai ohjeesta. Roolien selkiyttämistä tullaan tarkastelemaan osana eri toimialojen normiston tarkistamista.

Sisäasiainministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö eivät toistaiseksi ole antaneet voimassa olevan lain perusteella hätäkeskustoimintaa täsmentäviä asetuksia ilmoitusten vastaanottamisesta, hätäkeskuksen tehtävistä viranomaisten avustamisesta, viestikeskustehtävistä tai viranomaisyhteistyöstä. Mm. toiminnan valtakunnallisen yhtenäistämisen kannalta nykyistä velvoittavammat säädökset olisivat tarpeen.

Valtioneuvoston asetus Hätäkeskuslaitoksesta määrää, että hätäkeskuksen tehtävänä on erityisesti välittää tehtävä asianomaiselle yksikölle tai jos tilanne ei selvästi edellytä tehtävän välittämistä, tehdä tätä koskeva päätös.

Tämä tarkoittaa, että hätäkeskuspäivystäjän on ennen hälyttämättä jättämispäätöstä riskinarvioprosessilla poissuljettava todellinen hätätilanne tai välittömiä viranomaisten toimenpiteitä edellyttävä tilanne. Hätäkeskuspalveluja käyttävien viranomaisten tehtävien käsittelyä koskevissa ohjeissa todetaan, että hätäkeskuspäivystäjän on perusteltava päätöksensä ilmoittajalle mahdollisuuksien mukaisesti ja riittävässä määrin kirjattava tieto päätöksestä perusteluineen tehtävailmoitukseen.

Päivystäjän oikeusturvaa on parannettava ohjeistamalla tarkemmin tilanteita, joissa ilmoitus ei johda tehtävän välittämiseen.

Hätäkeskukseen ohjautuu myös tiedusteluja ja pyyntöjä, joiden käsittely ei kuulu millekään hätäkeskustoiminnan yhteistyöviranomaisista. Ongelmana on ollut se, ettei soittajaa voida yleensä ohjata neuvontaa antavan tahon puoleen virka-ajan ulkopuolella. Mikäli viranomaiset toteuttavat kiireettömän neuvontapalvelun numeron 116 115, tulee ongelma vähitellen poistumaan.

4 Visio

Suomessa toimii vuoteen 2015 mennessä yhtenäinen, verkottunut ja luotettava valtakunnallinen Hätäkeskuslaitos, joka ensimmäisenä lenkinä vastaa avun tarpeeseen viipymättä ja ammattitaitoisesti.

5 Strategiset linjaukset hätäkeskustoiminnan kehittämiseksi

Hallitusohjelman mukaisesti hätäkeskusten toimintavarmuus ja nopeus tulee varmistaa. Työryhmä esittää, että hätäkeskustoiminta ja tietojärjestelmät uudistetaan verkottamalla siten, että hätäkeskukset voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa.

5.1 Hätäkeskustoiminnan ja -mallien sekä niihin liittyvän ohjeistuksen yhdenmukaistaminen valtakunnallisella tasolla Hätäkeskuslaitoksen ja sitä käyttävien viranomaistahojen toimesta. TOTI-hanke 2008 - 2015

Viranomaisten toimintamallien kehittäminen sekä toimintamallien keskinäinen ja alueellinen yhdenmukaistaminen hätäkeskusten kanssa on edellytys resurssien tehokkaalle käytölle ja väestön saaman hätäkeskuspalvelun tasalaatuisuudelle. Hätäkeskustoimintaan käytettävä tekninen ympäristö tieto- ja viestijärjestelmien tulee suunnitella ja toteuttaa siten, että hätäkeskusten verkottuminen ja hallittu hätäilmoitusten ohjaaminen ruuhkatilanteissa hätäkeskusten välillä sekä tehtävänhoito ilman kiinteitä aluerajoja on mahdollista.

Hätäkeskustietojärjestelmän automatiikkatoimintojen tulee tukea päivystäjän työtä viranomaisrekisterikyselyissä sekä hätäilmoituksen tekijän paikantamisessa. Tarvittavien säädösmuutosten valmistelu on aloitettava viipymättä.

Hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten tietojärjestelmät (hätäkeskustietojärjestelmä, meripelastuksen tietojärjestelmä, kenttätoiminnan johtamisjärjestelmät, tilastointi- ja raportointijärjestelmät ym.) tulee integroida hätäkeskustietojärjestelmään mahdollisimman kiinteästi niin, että kaikki hätäkeskuksen ja kentän viranomaisyksiköiden välinen tehtävänhoidon nopeuttamiseksi tarkoituksenmukaisen informaation tiedonsiirto (reaaliaikaiset tila- ja paikkatiedot, tehtävän lisätiedot jne.) tapahtuu sähköisesti järjestelmien välillä ja vain välttämätön viestintä hoidetaan puheviestiliikenteenä. Toteutuksen ratkaisuihin tulee varmistaa, että hätäkeskustietojärjestelmän käytettävyys ja toimintavarmuus säilyy korkealla tasolla.

Hätäkeskukset tuottavat palvelujaan myös poikkeusoloissa, joten suunnittelussa on otettava huomioon myös poikkeusolojen vaatimukset.

Meripelastustoimen yhdistettyjä päivystys-, hälytys- tai johtamistoimintoja ei sellaisenaan ole tarpeen liittää osaksi hätäkeskustoimintoja, vaan niiden tuottamisesta tässä muodossa voisi jatkossakin vastata Rajavartiolaitos. Myös meripelastuksen erillinen maksullinen hälytysnumero voidaan säilyttää yleisen hätänumeron rinnalla. Osa meripelastustehtävistä välitetään yleisen hätänumeron kautta, jolloin hätäkeskuksen ja asianomaisen meripelastuskeskuksen yhteistoimintaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Rajavartiolaitoksen yksiköiden käytön tehostamiseksi ja toimintamallien harmonisoimiseksi eri viranomaisten vastasuunnitteluprosesseja tulisi tarkentaa.

Saimaan alueen hätäradioliikenteen päivystysvastuuta tulee selkeyttää meripelastuslain päivittämisen yhteydessä. Tavoitteena on säätää tehtävä merenkululaitoksen (tulevan väyläviraston) tehtäväksi.

Viranomaiset vastaavat omien vaste- ja yksiköiden käyttövalmiusmäärittelyjen ylläpidosta hätäkeskustietojärjestelmään luotavan etäyhteyden avulla.

Säännöllisesti kokoontuvan viranomaisten yhteisen keskustelufoorumin tarvetta voidaan kattaa esimerkiksi vuosittain järjestettävällä hätäkeskuseminaarilla.

5.2 Hätäkeskustoiminnan voimavarojen keskittäminen hätäkeskuksen ydintehtäviin. Tukitoimintojen karsiminen

Hätäkeskusten ydintehtäviin kuulumatonta palvelutoimintaa kehitetään siten, että hätäkeskukset voivat keskittyä ydintehtäviinsä. Tämä edellyttää, että esimerkiksi seuraavat hätäkeskusten nyt hoitamat tehtävät järjestetään uudella tavalla ja eräistä tehtävistä luovutaan.

5.2.1 Ilmoitinlaitetestauksen järjestäminen

Ilmoitinlaitteiden testaus automatisoidaan ja keskitetään soveltuvilta osiltaan vuodesta 2010 alkaen.

Lainsäädäntöä ja rakennusvalvonnan viranomaisohjeistusta tulisi muuttaa siten, että vain yhteiskunnallisesti merkittävät, erityistä suojelua edellyttävät henkilöturvallisuuskohteet ja taloudellisesti arvioiden arvokkaat ja kulttuurihistoriallisesti merkittävät kohteet sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden kannalta tarpeelliset ja valvontanäkökohtien edellyttämät ilmoitinjärjestelmät kytetään hätäkeskuksiin. Näidenkin osalta testaustoimintaa kehitetään siten, että se on mahdollisimman pitkälle automatisoitua.

Ilmoitinlaitejärjestelmien tietoliikenneyhteyksien vikavalvontaa koskeva säädöspohja tulisi tarkentaa ja valvonta siirtää pois Hätäkeskuslaitoksesta viimeistään vuonna 2010.

5.2.2 Kiireettömien puheluiden ja neuvontapalveluiden uudelleen järjestäminen

Hätä- ja neuvontapuhelut tulisi ohjata jatkossa eri numeroihin: hätäkeskuksiin tuleviin hätäpuheluihin vastataan omassa nykyisessä 112-hätänumerossa ja kiireettömät eri viranomaisten neuvonta- ja palvelupuhelut ohjattaisiin esimerkiksi numeroon 116 115.

Kiireetöntä neuvontapalvelua ei annettaisi hätäkeskuksista, vaan vastuviranomaiset järjestävät neuvonnan parhaaksi katsomallaan tavalla erillään hätäkeskustoiminnasta.

Viranomaisten neuvontapalveluiden uudelleen järjestämisellä voidaan vaikuttaa noin 300 000 puheluun.

Kiireellisenä tulee luoda asiattomien puheluiden päättämiseen helppo ja selkeä menettelytapa sekä kehittää tätä tukevia teknisiä ratkaisuja. Näin voidaan vuositasolla vaikuttaa noin 500 000 puheluun poistamalla ne nopeasti puhelujonosta.

5.2.3 Ennalta suunnitellut potilaiden hoitolaitossiirtojen järjestelyt

Potilaiden suunniteltujen hoitolaitossiirtojen järjestelyvastuu siirretään sosiaali- ja terveystoimen toimenpitein pois hätäkeskuksista vuoteen 2012 mennessä.

Terveydenhuollossa hoitolaitosten välisten potilassiirtojen koordinaatiovastuu tulisi siirtää sosiaali- ja terveystoimen omille erityisvastuualueille, kuten esityksessä uudeksi terveydenhuoltolaiksi esitetään.

Potilassiirtoja arvioidaan nykyisin tehtävän vuositasolla kaikkiaan noin puoli miljoonaa. Ne eivät kuulu hätäkeskusten ydintehtäviin. Hätäkeskuksen on kuitenkin oltava tietoinen kaikista sen alueella meneillään olevista sairaankuljetuksista, jotta resursseja olisi tarpeen vaatiessa irrotettavissa mm. monipotilas- ja ruuhkatilanteissa.

5.3 Johtamisen kehittäminen

Hätäkeskuslaitoksen johtamista kehitetään selkeyttämällä laitoksen sisäistä ja ulkoista johtamismallia.

Toiminnan strateginen ohjaus keskitetään sisäasiainministeriölle ja sosiaali- ja terveysministeriölle ja hallinnollinen ja operatiivinen päätöksenteko Hätäkeskuslaitokselle. Hätäkeskuslaitoksen ydintehtävien hoitamista ohjeistavat

toimialoillaan poliisi-, pelastus- ja sosiaali- ja terveystoimintatilat yhteisesti sovittujen valtakunnallisten linjausten mukaisesti.

Työryhmä pitää välttämättömänä, että johtamista koskevat päätökset tehdään vuoden 2009 aikana.

Työryhmä esittää, että Hätäkeskuslaitoksen johtokunnasta luovutaan. Johtokunnan tehtävät voidaan siirtää hätäkeskustoiminnan tulosohjauksesta vastaaville yhteistyötahoille ja valtakunnalliselle yhteistyöryhmälle. Johtokunnalla on ollut päätösvaltaa lähinnä sisäasiainministeriölle annettavasta Hätäkeskuslaitoksen talousarvioehdotuksesta sekä toiminnalle asetettavista tulostavoitteista, mutta sen rooli hallintorakenteen strategisena ohjaajana ei ole käytännössä toteutunut.

Hätäkeskuslaitoksen toimintaa linjattaessa sen suhdetta yhteistyöviranomaisiin ja aluehallintoon tiivistetään, jolloin myös väestön palvelutarpeiden huomioon ottaminen varmistuu.

Hätäkeskustoimintaan liittyvien asioita käsitellään sisäasiainministeriössä säännöllisesti tarpeen mukaan turvallisuusasioiden johtoryhmässä, jolloin näitä asioita varten kokoukseen kutsuttaisiin myös sosiaali- ja terveystoimintatilat edustajat ja tarvittavat asiantuntijat ja vaikuttajatahot.

5.4 Henkilöstön osaaminen ja riittävyys

Henkilöstön yhdenvertaisen kohtelun turvaamiseksi ja palvelussuhteiden ja eläke-etujen yhtenäistämiseksi siirrytään yhteen päivystyshenkilöstön virkanimikkeeseen, joka on hätäkeskuspäivystäjä.

Hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen opetussuunnitelma uudistetaan viimeistään vuonna 2010.

Hätäkeskuspäivystäjän virkaan ovat kelpoisia niin hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen kuin poliisikoulutuksen suorittaneet henkilöt. Opetussuunnitelman uudistamisen yhteydessä tulee selvittää myös ensihoidon tai pelastajatutkinnon suorittaneiden henkilöiden täydennyskouluttamismahdollisuudet hätäkeskuspäivystäjän virkaan.

Hätäkeskuslaitoksen tiivistynyt yhteistyö Rajavartiolaitoksen ja meripelastustoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen kanssa otetaan huomioon hätäkeskuspäivystäjien koulutuksessa.

Opetussuunnitelman uudistamisen yhteydessä on myös monimuoto-, muunto- ja moduulikoulutuksen toteuttamismahdollisuudet selvítettävä.

5.5 Toimialuejaon kehittäminen

Hätäkeskustoiminnan kehittäminen yhdenmukaisten toimintamallien mukaisesti edellyttää valtakunnallista yhtenäistä tietojärjestelmää. Maata ei ole perusteltua jakaa nykyisenkaltaisiin itsenäisiin hätäkeskusalueisiin yhtenäisen toimintamallin ja tietojärjestelmän toteuttamisen jälkeen.

Työryhmällä ei ollut käytettävän ajan puitteissa mahdollisuutta selvittää yksityiskohtaisesti Hätäkeskuslaitoksen tulevaa toimialuejakoa. Toimialuejaon valmistelu edellyttää huomioon otettavaksi paitsi hätäkeskusjärjestelmän verkottamisen edellyttämät, tekniikkaan liittyvät näkökohdat myös toimintaan osallistuvien yhteistyöviranomaisten aluejaot ja kannanotot. On esitetty, että Hätäkeskuslaitoksen toimialuejako voitaisiin järjestää perustettavien aluehallintoviranomaisten aluejakojen pohjalta. Toisaalta on esitetty myös perusteluja sille, että hätäkeskusten toimialuejako voitaisiin muodostaa nykyistä vapaammin, uuden verkottuvan toimintamallin mahdollistamalla tavalla nykyisen kaltaisista hätäkeskusaluejakopäätöksistä riippumattomaksi.

Uudessa hallinnollisessa aluejaossa keskeistä on viraston toiminnan kannalta yksiköiden mahdollisimman suuri samankaltaisuus niin väestöpohjan kuin johtamismallinkin osalta. Toimialueiden ulkoisten rajojen tulisi olla yhteneväisiä pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen kanssa siten, että edellä mainittuja viranomaisia voisi olla useita saman hätäkeskuksen alueella. Muiden viranomaisten alueratkaisulla ei välttämättä ole toiminnan kannalta samanlaista merkitystä. Tulevien aluehallintoviranomaisten (AVI, ELY) kanssa tehtävä yhteistyö ei ole riippuvainen aluejaosta, koska ne eivät alueellaan toimi nykyisten lääninhallitusten tavoin yleishallintoviranomaisina.

Hätäkeskuslaitoksen hallinnollisen kehittämisen kannalta toimialuejako on eräs merkittävimmistä ratkaistavista asioista. Keskeistä on keskusten lukumäärän supistaminen, uudenlaisen toimintamallin käyttöönotto ja virastoyhtenäisyyden edesauttaminen, toiminnan valtakunnallinen yhtenäistäminen, toiminnan sopeuttaminen väheneviin resursseihin sekä väestön ja viranomaisten palveluodotuksiin vastaaminen. Muutos edellyttää nopeita päätöksiä ja riittävää ylimenokautta.

Hätäkeskuksilla tulee olla toimivalta hoitaa tehtäviä koko valtakunnan alueella kattavasti toimialueista tai hätäkeskusten sijaintipaikkakunnista riippumatta.

Hätäkeskuslaitoksen virka-alueena tulisi monista eri syistä olla koko maa, joka jakautuu toimialueisiin. Edellä kuvatut näkökohdat sekä kustannustehokkuus ja salityöskentelyprosessien kehittämismahdollisuudet huomioon ottamalla ja viranomaisten ja hätäkeskusten tehokkaan yhteistoiminnan takaamiseksi **valtakunnan alue voitaisiin perustellusti jakaa neljästä kuuteen toimialueeseen**, joilla kullakin

toimisi vähintään yksi hätäkeskus. Tämä on mahdollista toteuttaa täysimääräisesti uutta hätäkeskustietojärjestelmää käyttöön otettaessa arviolta 2012 - 2015 välisenä aikana. Käyttöön ottoon saakka hätäilmoitusten vastaanottoa jatkettaisiin pääsääntöisesti nykyisissä hätäkeskuksissa.

Uusi järjestelmä antaisi mahdollisuudet tasata hätäilmoitusten vastaanottotehtäviä kiire- ja ruuhkatilanteissa keskusten välillä. Se mahdollistaisi myös harvoin tarvittavan erikoisosaamisen (esimerkiksi harvinaisen kielen taidon) hyödyntämisen valtakunnallisesti.

Keskusten lukumäärää vähentämällä henkilökunnan ja työtehtävien määrä on helpompi mitoittaa tarvetta vastaavasti. Osa nykyisistä keskuksista voisi keskittyä valtakunnallisiin erityis- ja neuvontatehtäviin. Hallintotehtävät voitaisiin hoitaa myös nykyistä tehokkaammin ja keskitetympin.

Muutosten valmistelussa on selvitettävä henkilöstön asemaan liittyvät kysymykset.

6 Toimeenpano

Hätäkeskuslaitoksen rakennemuutos edellyttää seuraavien näkökohtien huomioon ottamista strategisia linjauspäätöksiä tehtäessä ja linjapäätösten mukaisten toimenpiteiden välitöntä käynnistämistä.

6.1 Toimialuejakopäätöksen valmistelu

Toimialuejakopäätöksen valmistelu käynnistetään välittömästi. Hätäkeskustoiminnan kannalta on kiireellistä ja perusteltua, että aluejakopäätös tehdään nykyisen hätäkeskuslainsäädännön mukaisesti ja valtioneuvoston päätöksellä. Täytäntöönpano tapahtuu tekemällä tarvittavat muutokset uusittavaan hätäkeskuslakiin niin, että hätäkeskusalueet muuttuvat toimialueiksi uuden lain voimaan tullessa. Toimialuejaon merkitys vähenee, kun uusittava hätäkeskustietojärjestelmä saadaan käyttöön vuoteen 2015 mennessä.

Toimialuejakopäätöksen valmistelu tehdään 30.6.2009 mennessä.

6.2 Rakennemuutoksen tukeminen

Edellä kohdassa 5 esitetyt strategisten linjausten vaatimat kehittämistoimet on välttämätöntä hankkeistaa osaprojekteiksi tai muilla kyseeseen tulevilla tavoilla välittömästi siten, että rakennemuutos etenee hallitusti ja oikea-aikaisesti.

Rakennemuutosta edellyttävien päätösten viivästyminen vaarantaa hätäkeskuspalveluiden saatavuutta, vaikeuttaa Hätäkeskuslaitoksen toiminnan tehostamista ja kehittämistä, vähentää hätäkeskusten henkilöstön työmotivaatiota, uhkaa viranomaistoimijoiden yhteistyön edistämistä ja kasvattaa laitoksen toimintakustannuksia merkittävästi.

6.3 Julkisen sektorin tuottavuuden toimenpideohjelman perustuvan henkilöstömäärän muutoksen vaikutukset

Hätäkeskuslaitoksen toiminta tulee todennäköisesti sopeuttaa tiedossa oleviin määräraha-kehyksiin sekä tuottavuusohjelman mukaiseen henkilöstömäärään. On epätodennäköistä, että laitoksen henkilöstömäärää voidaan lisätä tai sen kohdalta luopua jo päätetyistä tuottavuusvähennyksistä. Tuottavuusvähennykset tulee kuitenkin voida kohdentaa vasta rakennemuutosten toteuttamisen jälkeen. Tavoitteena on, että operatiivisissa tehtävissä olevien henkilöiden määrä pysyisi mahdollisimman lähellä nykyistä tasoa.

Väheneviin resursseihin sopeutuminen edellyttää mm laitoksen hallinnon ja hätäkeskusten tehtävien rationalisointia ja karsintaa, uusia toimintatapoja, toiminnan yhdenmukaistamista, valtakunnallista tietojärjestelmää, Hätäkeskuslaitoksen palveluita käyttävien viranomaisten ja Hätäkeskuslaitoksen vastuunrajojen selkeyttämistä sekä oleellisia rakenteellisia muutoksia. Muutosvaiheen aikana Hätäkeskuslaitos tarvitsee merkittävää lisärahoitusta, jotta sen toiminta voidaan turvata.