

Vastaus kirjalliseen kysymykseen Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöongelmista

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimitannut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Mari Rantasen /ps ym. näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KKV 20/2019 vp:

Miten hallitus varmistuu siitä, että Hätäkeskuslaitoksen toiminta ja sitä kautta yhteiskunnan turvallisuus ei vaarannu henkilöstöongelmien ja ERICA-hätäkeskusjärjestelmän käytönoton myötä ja

aikooko hallitus lisätä alueellista hätäkeskuspäivystäjien koulutusta Uudellemaalle, jossa henkilöstövaje on suurin?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Suurin syy henkilöstövajeeseen on muodollisen hätäkeskuspäivystäjän pätevyyden omaavien työnhakijoiden puuttuminen työmarkkinoilta. Rekrytoitavaa päivystyshenkilöstöä ei ole tällä hetkellä tarpeeksi.

Hätäkeskustoiminnasta annetun valtioneuvoston asetuksen mukaan päivystystehtävää hoitavalta henkilöstöltä vaaditaan hätäkeskuspäivystäjän tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto taikka poliisin perustutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto. Poliisin työtilanne on tällä hetkellä varsin hyvä eikä poliisikoulutuksen saaneita ole menneiden vuosien tapaan hakeutunut Hätäkeskuslaitoksen palvelukseen, joten hätäkeskuspäivystäjien rekrytointi on käytännössä Pelastusopiston kouluttamien hätäkeskuspäivystäjien varassa. Hätäkeskuslaitoksen nykyinen henkilöstömäärä ei mahdollista riittävän joustavaa työvuorosuunnittelua, mikä heijastuu viraston työhyvinvointiin. Hätäkeskuslaitoksessa on panostettu rakenneuudistuksen jälkeen vuodesta 2015 alkaen mm. työvuorosuunnitteluun sekä esimiesvalmennukseen. Hätäkeskuslaitoksessa laadittiin yksiköittäin vuodelle 2019 kehittämissuunnitelma, jolla pyritään parantamaan heikoimpia työtyytyväisyyden osa-alueita.

Hätäkeskuslaitos on jo aiemmin siirtänyt uudelleen organisoinnilla erilaisia palveluita pois hätäkeskussalista, jotta päivystyshenkilöstö voisi keskittyä paremmin ydintehtäviinsä. Näitä ovat mm. vaaratiedottaminen, kansainväliset puhelut, häiriöhallinta ja operatiivinen viestintä, joista vastaa Hätäkeskuslaitoksen johtokeskus. Ilmoitinlaitetestausta ja niihin liittyvien vikailmoitusten päivystys hoidetaan erikseen rekrytoidulla henkilöstöllä.

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 20/2019 vp

Hätäkeskuslaitos on ottanut käyttöön uuden ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän. ERICA on valtakunnallinen ja kaikkien hätäkeskustoimintaan osallistuvien toimijoiden (poliisi, pelastustoimi, sosiaali- ja terveystoimi sekä Rajavartiolaitos) yhteiskäyttöinen tietojärjestelmä. ERICAn mahdollistaman verkottumisen myötä Suomeen syntyy yksi, yhtenäinen hätäkeskus. ERICA mahdollistaa hätäkeskusten verkottumisen ohjaamalla hätäpuheluja valtakunnallisesti. Ohjaus tapahtuu edelleen ensisijaisesti soittajaa lähinnä olevaan hätäkeskukseen, mutta jos tämä hätäkeskus on ruuhkaantunut tai ei muusta syystä kykene vastaamaan, etsitään vapaa hätäkeskuspäivystäjä muista Hätäkeskuslaitoksen toimipisteistä. Tilanteet, joissa hätäkeskuksiin muodostuu ruuhkaa, ovat usein alueellisia kuten myrskyt. Verkottuneessa toimintamallissa ylivuodolla pyritään tasamaan alueellisia ruuhkahuippuja. Näin ruuhkautuneen hätäkeskuksen hätäilmoituksiin voidaan vastata mistä tahansa Suomen kuudesta hätäkeskuksesta ja kansalainen saa avun mahdollisimman nopeasti. Hätäkeskuslaitos on aloittanut verkottuneen toimintamallin rajoitetun käyttöönoton 10.6.2019 ja alustavat tulokset ovat lupaavia. Toimintamallin hienosäätö vie täysimittaisen verkottumisen vuoteen 2020. Ennen verkottumista on käytävä läpi alueiden erityispiirteitä sekä erilaisia skenaarioita.

Kukin viranomainen määrittää itse hälyttämisen kriteerit suoraan ERICA-järjestelmään. Tällöin kukin toimiala määrittää hälytyksessä käytettävät yksiköt, tehtävälajin ja kiireellisyysluokan. Vastuuviranomaiset ja Hätäkeskuslaitos säätävät riskianalyysejä koko ajan järjestelmän käyttöönoton jälkeen kokemuksen perusteella siten, että se tuottaa tarkoituksenmukaisia yksiköitä ja tehtävälajeja kuhunkin tilanteeseen.

Hallitusohjelmassa linjataan, että koulutuksella ja henkilöstön rekrytoinnilla huolehditaan, että turvallisuusviranomaisten palvelukyky turvataan suomen ja ruotsin kielellä. Hätäkeskustoiminnan suorituskyky ja voimavarat varmistetaan ottaen huomioon kansalliset ja alueelliset palvelutarpeet. Näiden tavoitteiden varmistamiseksi:

1. Hätäkeskuslaitoksen määrärahatasoa lisättiin 5,25–5,45 miljoonalla eurolla vuosina 2020–2023 kevään 2019 kehyspäätöksessä.
2. Pelastusopiston määrärahatasoa lisättiin 500 tuhannella eurolla vuosina 2020–2023 kevään 2019 kehyspäätöksessä. Tämä mahdollistaa hätäkeskuspäivystäjien aloituspaikkojen nostamisen pysyvästi 48 paikkaan vuodessa.
3. Edellisten lisäksi hallitusohjelmassa esitetään hätäkeskustoiminnan turvaamiseksi 2,5 miljoonan euron määrärahan korotusta vuosiksi 2020–2023.
4. Sisäministeriö käynnistää selvityksen valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta, mahdollisesti väliaikaisesti, siten, että päivystystehtävää hoitavan henkilöstön vaatimuksena olisi poliisin perustutkinnon lisäksi pelastusalan tai sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Selvitetään tarvittava lisämääräraharake sekä lisäkoulutustarve.
5. Pelastusopisto selvittää mahdollisuudet järjestää alueellisia päivystäjäkursseja alueilla, jotka kärsivät päivystäjäpulasta (Turku, Kerava) ottaen huomioon ruotsin kielen taitoisten päivystäjien rekrytointitarve.

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 20/2019 vp

6. Hätäkeskuslaitos kehittää viraston työvuororajestelyjä ja kehittää edelleen esimiestyötä sekä työkyvyn ylläpitämistä tukevia toimia.
7. Hätäkeskuslaitos selvittää ja ottaa käyttöön yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa menettelyt, joilla hätäkeskuksille kuulumattomia ilmoituksia ohjataan sosiaali- ja terveydenhuollon päivystykseen rakennettavalle kansalliselle ohjaus- ja neuvontapalveluille (116 117).
8. Hätäkeskuslaitos seuraa uuden hätäkeskustietojärjestelmän vaikutusta päivystäjien kuormitukseen ja raportoi siitä sisäministeriölle vuoden 2020 alussa. Selvitetään mahdollisuuksia optimoida toimintaa ylivuotoa ohjaavilla parametreilla ottaen huomioon myös mahdollisuudet ohjata puheluita ruotsinkielentaitoisille päivystäjille.
9. Sisäministeriö jatkaa Hätäkeskuslaitoksen johtamisindeksin, henkilöstön työtyytyväisyyden ja sairauspoissaolojen määrän kehityksen aktiivista seuraamista.

Helsingissä 5.7.2019

Sisäministeri Maria Ohisalo