

STATSRÅDETS REDOGÖRELSE  
OM  
NÖDCENTRALSREFORMEN 2007

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Inledning.....	3
Nödcentralreformen: bakgrund och behov .....	3
2 Grund för redogörelsen .....	4
Beredningen av redogörelsen .....	4
3 Om den internationella utvecklingen för nödcentralarrangemangens del.....	5
4 Grundläggande information om Nödcentralverket .....	6
De nuvarande nödcentralerna.....	6
Uppdrag och uppdragsvolymerna .....	7
Antal anställda och personalstruktur .....	7
Styrningssystem.....	8
Ministerier och myndigheter .....	8
Nödcentralverket och dess direktion .....	8
5 Utvärdering av reformen .....	8
Indelning i nödcentralkretsar .....	9
Nödcentralstjänster .....	10
Nya sätt att göra nödanmälan .....	12
Personalens tillräcklighet.....	13
Yrkesskicklighet .....	15
Nödcentralstjänster för den finsk- respektive svenskspråkiga befolkningen.....	16
Övriga språk .....	17
Frågor i anslutning till behandlingen av personuppgifter .....	17
6 Säkrande av nödcentralverksamheten med avseende på lokaler och IT.....	18
Nödcentralernas lokaler.....	19
Datans funktionsduglighet och IT-lösningarnas enhetlighet.....	19
7 Nödcentralverksamhetens ledning, styrning och ekonomi .....	20
Styrning som de deltagande samarbetsmyndigheterna utövar .....	22
Samarbetsgrupper .....	23
Nödcentralverkets ekonomi.....	23
8 Sammandrag .....	24
9 Utvecklande av nödcentralverksamheten.....	24

# STATSRÅDETS REDOGÖRELSE OM NÖDCENTRALSREFORMEN

## 1 Inledning

### Nödcentralreformen: bakgrund och behov

Nödcentralverksamheten reformerades åren 2001–2005. Räddningsväsendets nödcentraler och polisens alarmeringscentraler samt mottagningen av brådskande meddelanden inom social- och hälsovårdsväsendet sammanslogs till 15 nödcentraler som staten driver. Nödcentralverksamheten på Åland ingår i ett rättsområde som enligt självstyrelsen hör till landskaps lagstiftningsbehörighet.

Med nödcentralverksamhet avses att nödmeddelanden inom räddnings-, polis- samt social- och hälsovårdsväsendets område och andra meddelanden som kräver brådskande hjälp tas emot och behövlig hjälp larmas. Meddelandena kan gälla brott, eldsvådor, situationer som äventyrar allmän ordning och säkerhet eller andra olyckor samt nödsituationer som är hälso-relaterade eller hör till socialväsendets område. Nödsamtalen besvaras dygnet runt och det reds ut vad som har hänt. Utgående från en riskbedömning inleds de åtgärder som behövs eller vidarebefordras meddelandena. Till de meddelanden som vidarebefordras hör t.ex. meddelanden som gäller sjöräddningstjänsten; de förmedlas till sjöräddningscentralerna.

Nödcentralverksamheten ordnades tidigare genom polisens alarmeringscentraler och fristående kommunala nödcentraler för räddningsväsendet som också tog emot nödsamtal som gällde brådskande sjuktransporter. År 1999 fanns det 34 kommunala nödcentraler, medan antalet i början av 1980-talet hade varit omkring 60. Vid utgången av år 1999 hade polisen 23 alarmeringscentraler. Polisväsendet i övrigt var ordnat häradsvis. Polisens länsledning beslutade vilka härad som skulle ingå i respektive alarmeringskrets och var alarmeringscentralerna skulle placeras. Före 1996 års häradsreform hade också polisen 75 jourer som fungerade dygnet runt. I en del av landet byggde jourerna bara på olika beredskapsarrangemang.

En funktionell brist hos de flesta kommunala nödcentraler låg i att personalen var alltför liten, framför allt utanför tjänstetid. Kommunerna hade inte ekonomiska möjligheter att upprätthålla en personalkapacitet som skulle ha varit tillräcklig med avseende på verksamheten och säkerheten, eftersom de flesta alarmeringskretsar var små. Problemen var desamma i fråga om polisens alarmeringscentralverksamhet i små alarmeringskretsar. Myndigheternas verksamhet i de fristående centralerna försvårade en samordning av verksamheten vid storolyckor. Brister förekom i beredskapen att sköta situationer där flera myndigheter behövde samarbeta, flera samtidiga situationer och storolyckor. Tiden för behandling av nödmeddelanden förlängdes när samtal förenades från en myndighets central till en annan. Det fanns inte resurser att utveckla verksamheten.

Åren 1996–2001 ordnades ett försök med nödcentraler för att erhålla erfarenheter av om det är ändamålsenligt och ekonomiskt att sammanslå myndigheternas nödcentralverksamhet. I fyra försöksområden inrättades statliga försöksnödcentraler som producerade nödcentraltjänster för räddnings-, polis- samt social- och hälsovårdsväsendet. Försöket omfattade Salo alarmeringskrets i Åbo och Björneborgs län (nödcentral i Salo), Älvdalarnas alarmeringskrets i Uleåborgs län (nödcentral i Ylivieska), Norra Karelen län (nödcentral i Joensuu) och forna Mellersta Finlands län (nödcentral i Jyväskylä). Försöket syftade främst till att till-

gången till säkerhetstjänster skulle för snabbas och effektiviseras, kostnader skulle sparas genom sammanslagning av funktioner och nya tekniska system skulle prövas. Nödmeddelanden som gällde sjöräddningstjänsten dirigerades från försöksnödcentralerna till sjöräddningscentralerna, alldeles som från de kommunala nödcentralerna och från polisens alarmeringscentraler. Inrikesministeriet svarade tillsammans med social- och hälsovårdsministeriet för att försöket genomfördes. På andra håll i landet sköttes alarmeringsverksamheten genom fristående centraler. Dessutom hade sjuktransportföretagen särskilda beställningsnummer för icke-brådskande sjuktransport. Utifrån de erfarenheter som samlats in föreslogs det att lagen om nödcentraler (157/2000) skulle stiftas och att ett gemensamt nödcentralssystem för betjäning av räddningsväsendet, polisen och social- och hälsovårdsväsendet skulle inrättas. Detta fick namnet Nödcentralverket.

Europeiska unionen har fattat ett beslut (rådets beslut 91/396/EEG) om införandet av ett gemensamt europeiskt larmnummer, dvs. 112. Finland tog det allmänna larmnumret i bruk i de kommunala kretsalarmeringscentralerna vid ingången av år 1993. Polisens alarmeringscentraler hade ett eget nummer (10022). Nödmeddelanden som var avsedda för polisen men hade ringts in till nödnumret 112 förmedlades från kretsalarmeringscentralerna till polisens alarmeringscentraler. Efter nödcentralreformen står det allmänna nödnumret 112 till tjänst med hjälp i alla brådskande nödsituationer på hela det finländska fastlandet. Nödnumret 112 är i bruk också på Åland.

## 2 Grund för redogörelsen

Regeringens proposition med förslag till lagar om nödcentraler och om ändring av lagen om räddningsväsendet (RP 87/1999) överlämnades till riksdagen år 1999. När riksdagen godkände lagen om nödcentraler förutsatte den att regeringen noggrant ger akt på hur reformen genomförs och dess syften nås samt hur den nya lagstiftningen tillämpas och fungerar samt att regeringen lämnar en detaljerad redogörelse till riksdagen före utgången av 2007. Redogörelsen ska bedöma bland annat tillgången till nödcentralstjänster, nödcentralernas möjlighet att betjäna både den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningen på behörigt sätt, hur datasystemen fungerar, frågor som gäller behandlingen av personuppgifter och personalens yrkesskicklighet framför allt när det gäller behandlingen av personuppgifter samt huvudstadsregionens särsystem.

Huvudstadsregionens särsystem frångicks genom en ändring av lagen om nödcentraler. Ändringslagen gavs den 28 februari 2003 och trädde i kraft den 1 januari 2004. Detta innebär att det med lagen om nödcentraler förenliga nödcentralssystemet utsträcktes också till kommunerna Esbo, Helsingfors, Grankulla, Kyrkslätt, Sjundeå och Vanda. Särsystemet behandlas därmed inte i redogörelsen.

## Beredningen av redogörelsen

Inrikesministeriet har ansvarat för att bereda redogörelsen. Vid beredningen har inrikesministeriet hållit kontakt med social- och hälsovårdsministeriet och Nödcentralverket. Social- och hälsovårdsministeriet, finansministeriet, inrikesministeriets polisavdelning och räddningsavdelning, Nödcentralverket, Nya Ingenjörsförbundet UIL rf, Finlands Polisorganisationers Förbund rf, Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsområdena JHL rf, länsstyrelserna och polisens länsledningar, Finlands kommunförbund, Suomen Pelastusjohtajain ry, Räddningsinstitutet, Suomen Sairaankuljetusliitto ry, Samkommunen Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt, Samkommunen för social-, hälso- och sjukvård i Päijänne-Tavastland, Södra Karelens sjukvårdsdistrikt, Kymmenedalens sjukvårdsdistrikt, Birkalands sjukvårdsdistrikt, Satakunta sjukvårdsdistrikt och Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikt hördes när redogörelsen bereddes. För utarbetande av redogörelsen beställdes en utomstående

utvärdering av nödcentralsreformen<sup>1</sup>. Utvärderingen baserade sig förutom på annat forskningsmaterial också på intervjuer med dem som deltar i resultatstyrningen av Nödcentralsverket, samarbetsmyndigheterna och andra ansvariga instanser samt Nödcentralsverkets personal. Dessutom arrangerades seminarier och workshoppar. En enkät utfördes bland Nödcentralsverkets personal.

### **3 Om den internationella utvecklingen för nödcentralsarrangemangens del**

I flera av Europeiska unionens medlemsländer är myndighets- och regionspecifika nödnummer i bruk jämsides med det allmäneuropeiska nödnumret 112. Det är inte vanligt att nödcentraler som lyder under räddningsväsendet, polisväsendet samt social- och hälsovårdsväsendet har gått samman. Partiella eller regionala försök med sammanslagningar har genomförts i vissa europeiska länder.

Europaparlamentet har i september 2007 godkänt en skriftlig ståndpunkt som handlar om att effektivisera nödnummerverksamheten. Parlamentet uppmanar medlemsstaterna och kommissionen att säkerställa tillräckliga resurser i syfte att förbättra det gemenskapsomfattande nödnummersystemets (112) verksamhet.

I Sverige är det gemensamma europeiska nödnumret i bruk. Centralerna tar emot nödmeddelanden som är riktade till räddningsväsendet, sjuktransporter, polisen och sjöräddningen. Operatören är SOS Alarm Sverige AB, ett företag som delvis ägs av staten.

I Norge används nödnumret 112 i polisärenden. Räddningsväsendet och sjuktransporterna har var sitt nödnummer.

I Island har räddningsväsendets och polisens nödcentralsverksamhet sammanslagits med sjuktransporterna. Det allmäneuropeiska nödnumret 112 är i bruk, liksom också i Danmark. Polisen i Danmark har också ett annat nummer, nämligen 114.

I Estland används det gemensamma europeiska nödnumret och i polisärenden används också nummer 110.

I Lettland är det statliga räddningsväsendet operatör för nödnumret 112. Dessutom är separata nummer i bruk för larm som gäller brandkåren, polisen och sjuktransporter. Verksamheten sköts utifrån separata centraler och nödsamtalen överförs till respektive central. Samarbetet har ordnats genom avtal.

I Litauen pågår ett experiment där brådsökande meddelanden som gäller polis- och räddningshjälp samt medicinsk hjälp tas emot på nummer 112. Också regionala nummer till olika myndigheters nödtjänster är i bruk.

I Storbritannien används både 112 och 999 som nödnummer. Samtalen förmedlas till respektive myndighets central via en särskild central som en teleoperatör administrerar.

I Ryssland planerar man att ta i bruk nödnumret 112.

---

<sup>1</sup> Gaia Consulting Oy

## 4 Grundläggande information om Nödcentralverket

Syftet med lagen om nödcentraler (157/2000) är att säkerställa produktionen av samt tillgången till och kvaliteten på nödcentralstjänster på lika villkor i hela landet samt att effektivisera samarbetet mellan myndigheterna. En nödcentral ska ta emot nödmeddelanden, meddelanden som kräver omedelbara åtgärder av polisen och andra meddelanden som kräver omedelbara åtgärder för människors, egendoms och miljöns säkerhet samt förmedla dem vidare till de enheter som uppgiften enligt gällande lagstiftning hör till. Dessutom är nödcentralen sambandscentral för räddnings-, polis- samt social- och hälsovårdsväsendet, stöder och bistår de enheter som sköter dessa myndigheters uppgifter samt sköter uppgifter som ålagts den i andra lagar. Närmare bestämmelser om nödcentralens uppgifter finns i 4 § i statsrådets förordning om nödcentralverket (990/2000), nedan nödcentralsförordningen. Nödcentralen kan också sköta andra för dess verksamhetsområde lämpliga uppgifter, om de inte är till förfång för skötseln av de ovan nämnda uppgifterna. Sådana uppgifter i fråga om övervakning och vidarebefordran av larm som hör till tillämpningsområdet för lagen om privata säkerhetstjänster (282/2002) får nödcentralen dock sköta endast om ett viktigt allmänt intresse kräver det eller uppgifterna har samband med anordningar för fastighetsövervakning eller brottslarm eller motsvarande anordningar i fastigheter som en kommun eller staten äger eller besitter.

Bestämmelser som gäller nödcentralerna finns också i andra lagar och förordningar än de som nämns ovan. Enligt 6 § i räddningslagen (468/2003) är Nödcentralverket vid sidan av räddningsmyndigheterna skyldigt att delta i räddningsverksamheten och befolkningsskyddet enligt vad som bestäms om dess uppgifter. Enligt 4 § i sjöräddningslagen (1145/2001) hör de uppgifter inom sjöräddningstjänsten om vilka det bestäms i paragrafen till Nödcentralverket. Nödcentralerna kan också vara förmedlingspunkter för nödunderrättelser när s.k. masstextmeddelanden används för att skicka ut varningar, enligt lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation (516/2004). Motsvarande uppgift har ålagts nödcentralerna enligt statsrådets förordning om beredskapsskyldighet i anslutning till kommunikationsmarknaderna och skyldigheten att förmedla myndighetsmeddelanden (838/2003).

### De nuvarande nödcentralerna

Nödcentralverket består av nödcentralsenheten i Björneborg, som svarar för verkets förvaltning, och de 15 nödcentralerna.

I syfte att anordna nödcentralverksamheten har landet genom beslut av statsrådet delats in i 15 nödcentralskretsar. Inrikesministeriet har bestämt nödcentralernas placeringsorter. Det förutsattes att staten skulle börja driva nödcentralverksamheten före år 2006.

År 2001 inledde Mellersta Finlands nödcentral i Jyväskylä, Norra Karelen nödcentral i Joensuu och Saloregionens samt Älvdalarnas nödcentraler sin verksamhet efter att före det ha varit försöksnödcentraler. Nödcentralen i Saloregionen har sammanslagits med Egentliga Finlands nödcentral som finns i Åbo och Älvdalarnas nödcentraler verksamhet har sammanslagits med Norra Österbottens och Kajanalands nödcentral som är placerad i Uleåborg.

Mellersta Finlands nödcentral arbetar i ett skyddsutrymme under markplan. Norra Karelen nödcentral har placerats ovan jord, och nya lokaler som likaså placeras ovan jord håller på att byggas för den. Lokalerna tas i bruk år 2009.

År 2002 inledde Lapplands nödcentral i Rovaniemi, Österbottens nödcentral i Vasa, Sydöstra Finlands nödcentral i Kouvola och Satakunta nödcentral i Björneborg sin verksamhet. De befinner sig i skyddsutrymmen under markplan.

Södra Savolax nödcentral i S:t Michel och Norra Savolax nödcentral i Kuopio inledde sin verksamhet år 2003. Södra Savolax nödcentral har placerats i lokaler ovan jord medan Norra Savolax nödcentral finns i skyddsutrymmen under markplan.

År 2004 inledde Tavastlands nödcentral i Tavastehus, Birkalands nödcentral i Tammerfors och Egentliga Finlands nödcentral i Åbo sin verksamhet. Centralerna arbetar i lokaler ovan jord.

År 2005 inledde Helsingfors nödcentral i Helsingfors, Östra och Mellersta Nylands nödcentral i Kervo, Västra Nylands nödcentral i Lojo samt Norra Österbottens och Kajanalands nödcentral i Uleåborg sin verksamhet. Östra och Mellersta Nylands nödcentral arbetar i skyddsutrymmen under markplan. Västra Nylands nödcentral arbetar liksom Norra Österbottens och Kajanalands nödcentral i lokaler ovan jord. Helsingfors nödcentral ligger i den förutvarande kommunala nödcentralens lokaler under markplan. Nya lokaler under markplan håller på att byggas för den och de väntas kunna tas i bruk i mitten av år 2010.

Bilaga: Karta över nödcentralskretsarna

## Uppdrag och uppdragsvolym

Nödcentralverket tog år 2006 emot nödmeddelanden som följer:

Nödmeddelanden	<b>3 751 000</b>
- egentliga nödmeddelanden	2 957 000
* nödsamtal	2 918 000
* alarm som förmedlats via alarmanläggningar	39 000
- övriga meddelanden	794 000

Av de uppdrag som nödmeddelandena föranlett har ca 47 % gällt polisväsendet, 46 % social- och hälsovårdsväsendet samt 7 % räddningsväsendet.

## Antal anställda och personalstruktur

Vid utgången av år 2006 hade Nödcentralverket sammanlagt 755 anställda, av vilka 414 (55 %) var kvinnor och 341 (45 %) var män. Personalens medelålder var 41,4 år. Jourpersonalen omfattar nödcentralsjourhavande och skiftmästare. Den övriga personalen inbegriper tjänstemännen vid nödcentralsenheten och nödcentralernas chefer, signalchefer, larmsekreterare, förvaltningssekreterare och experter.

Antal tjänster vid nödcentralerna (situationen 3/2007)

Jourhavande	528
Skiftmästare	91
Övriga	87
<b>Totalt</b>	<b>706</b>

## Styrningssystem

### *Ministerier och myndigheter*

Inrikesministeriet leder Nödcentralverket i samarbete med social- och hälsovårdsministeriet. Vid ministerierna deltar inrikesministeriets räddningsavdelning och polisavdelning samt social- och hälsovårdsministeriets hälsoavdelning och familje- och socialavdelning i resultatstyrningen. Inrikesministeriets räddningsavdelning ansvarar för att resultatstyrningen samordnas.

Nödcentralverkets resultatstyrning intensifierades vid ingången av år 2007. I inrikesministeriets arbetsordning inrättades för resultatstyrningen en arbetsgrupp på nationell nivå vars medlemmar består av räddningsöverdirektören, polisöverdirektören och en överdirektör som utnämns av social- och hälsovårdsministeriet. Ordförande för arbetsgruppen är räddningsöverdirektören. Vid inrikesministeriets räddningsavdelning inrättades dessutom en ny enhet som ansvarar för resultatstyrningen.

Enligt lagen om nödcentraler styr varje myndighet som deltar i nödcentralverksamheten nödcentralerna i ärenden som hör till det egna behörighetsområdet. Nödcentralerna utför dessutom sådana uppdrag inom sina verksamhetsområden som enheter hos de myndigheter som utför uppgifter tilldelar eller ålägger nödcentralerna inom ramen för sina befogenheter.

### *Nödcentralverket och dess direktion*

Nödcentralverkets nödcentralsenhet leder Nödcentralverkets verksamhet. Nödcentralverkets direktör leder, övervakar och utvecklar verkets verksamhet samt ansvarar för att de uppgifter som hör till verket sköts med framgång. Nödcentralens chef sköter motsvarande uppgifter vid nödcentralen. Nödcentralverkets direktör är också chef för nödcentralsenheten.

Nödcentralsenheten svarar särskilt för anordnandet och övervakningen av nödcentralernas förvaltning, den allmänna styrningen av nödcentralerna, resultatstyrningen av nödcentralerna, de uppgifter som ankommer på den huvudansvarige registerföraren för verkets personregister, utvecklandet av nödcentralverksamheten och beredningen av ärenden som behandlas i direktionen.

Nödcentralverket har en direktion som statsrådet tillsätter. Direktionen beslutar om verkets budgetförslag som avläts till inrikesministeriet samt om förslaget till de resultatmål som ska uppställas för verkets verksamhet. Direktionen bedömer de strategiska faktorer som påverkar verkets verksamhet och behandlar principiellt viktiga ärenden gällande verkets verksamhetsbetingelser. Direktionen behandlar också verkets verksamhetsberättelse och bokslut. Inrikesministeriet utnämner nödcentralernas chefer. När utnämningarna bereds är direktionen skyldig att ge utlåtande i ärendet.

## 5 Utvärdering av reformen

Målet för reformen var att befolkningen skall få alla nödvändiga nödcentralstjänster från samma central utan de dröjsmål som uppstår när myndigheterna arbetar i separata centraler. Som nödnummer används det gemensamma europeiska larmnumret 112.

Tillgången till nödcentralstjänster utvärderas med avseende på områdesindelningen och tjänstens innehåll samt personalens tillräcklighet och yrkesskicklighet.



## Indelning i Nödcentralskretsar

För ordnande av nödcentralverksamheten har landet genom beslut av statsrådet delats in i 15 nödcentralskretsar. Indelningen har baserat sig på landskapsindelningen, den befolkningensmängd som bedömts som tillräcklig för kretsarna och en effektiv organisering av samarbetet mellan säkerhetsmyndigheterna i området. I beslutet finns bestämmelser om vilka kommuner som hör till respektive nödcentralskrets och om kretsarnas språkliga indelning. När indelningen i nödcentralskretsar har skett och nödcentralernas placering avgjorts har ledningsverksamheten under undantagsförhållanden beaktats.

I varje nödcentralskrets styrs nödsamtal oberoende av teleområdets riktnummer till den nödcentral som har fastställts för kretsen. Routningen av nödtrafiken grundar sig på kommunikationsmarknadslagen (393/2003) och Kommunikationsverkets föreskrift om routning och säkerställande av nödtrafik (Kommunikationsverket 33 C/2006 M). Teleföretagen ska erbjuda dem som använder teletjänster möjlighet att ringa nödsamtal till nummer 112.

Redan innan nödcentralverksamheten hade organiserats i enlighet med lagen om nödcentraler hade antalet larmkretsar minskats och larmverksamheten börjat skötas i kretsar som var större än tidigare. Förstoringen av kretsarna ledde till att det var möjligt att sköta funktionerna mer ekonomiskt och effektivt än tidigare. Motsvarande utveckling pågår också i de myndighetsorganisationer som nödcentralerna betjänar. Räddningsväsendet har fr.o.m. ingången av år 2004 organiserats i form av lagstadgat samarbete mellan kommunerna i områden som är större än tidigare. I syfte att effektivisera verksamheten och upprätthålla en tillräcklig servicenivå bildades 22 räddningsområden. Häradena är 90 stycken. Från ingången av år 2009 verkar polisen vid 24 polisinsättningar i häradena. Med stöd av lagen om en kommun- och servicestrukturreform (169/2007) kommer primärvården och sådana uppgifter inom socialväsendet som är nära anslutna till primärvården i fortsättningen att skötas i en kommun eller inom ett samarbetsområde med åtminstone ungefär 20 000 invånare. För närvarande finns det 20 sjukvårdsdistrikt.

När nödcentralskretsarna och räddningsområdena planerats har huvudsakligen landskapsgränserna följts. Nödcentralskretsarnas gränser har beaktats när den områdesindelning som kommer att tillämpas för polisens del från ingången av år 2009 har planerats.

Med avseende på larmverksamheten gäller det att beakta i synnerhet nödcentralskretsarnas gränser vid områdesindelningarna. Inom en enskild nödcentralskrets kan det finnas flera räddningsområden och polisinsättningars områden eller sjukvårdsdistrikt. Från myndighets-samarbetssynpunkt effektiviseras verksamheten om områdena sammanfaller så långt som möjligt. Brister i överensstämmelsen mellan de yttre gränserna för olika myndigheters verksamhetsområden måste beaktas i situationer där flera myndigheters verksamhet behöver samordnas.

Den nuvarande indelningen i nödcentralskretsar har inneburit ett framsteg jämfört med den tidigare situationen där det fanns flera små områden eller kretsar och flera centraler som lydde under var sin myndighet. Trenden inom räddningsväsendet såväl som polisväsendet och social- och hälsovårdsväsendet är den att områdena blir större. Ett visst behov av att förenhetliga områdesindelningarna förekommer fortfarande. Ett centralt mål med avseende på nödcentralverksamheten är att de yttre gränserna för de olika aktörernas områden är sammanhängande så till vida att de andra områdena ligger innanför nödcentralskretsens gränser.

## Nödcentralstjänster

Angeläget inom nödcentralsverksamheten är att nödsamtal besvaras snabbt, behandlingstiden för samtal och att uppdraget förmedlas både korrekt beträffande innehållet och pålitligt till de enheter som ska sköta det.

Målet för Nödcentralsverket år 2006 var att 86 procent av nödsamtalen skulle besvaras inom 10 sekunder. Nödcentralsverket uppnådde inte målet eftersom utfallet var 71 procent. År 2007 har det getts akt på inte bara andelen nödsamtal som besvarats inom den målsatta tiden utan också svarstidens fördelning över en tidsaxel. Statistiken för perioden januari–juni visar bl.a. att 6 procent av samtalen besvarades när mer än 30 sekunder hade gått. Sammanlagt 76 procent av samtalen har besvarats inom tidsmålet.

Faktorer som har inverkat på den tid det tar innan nödsamtal besvaras har för de enskilda centralernas del varit hur pass stabiliserad verksamheten varit, tekniska lösningar i anslutning till behandlingen och styrningen av nödsamtal samt antalet anställda och bemanningens storlek under arbetssskiftet. De insamlade erfarenheterna visar att svarstiden varit allra längst när en ny central har inlett sin verksamhet. Den har i regel stabiliserats på en bättre nivå inom ungefär ett år. Nödsamtalen är inte jämnt fördelade utan toppar förekommer då och då, varvid svarstiderna för enskilda samtal kan bli längre än vanligt. Situationen är i varje fall bättre än den tidigare var i centraler med en enda jourhavande. När försöksnödcentralerna inrättades var den målsatta tiden för att besvara samtal i allmänhet 14–20 sekunder både i Finland och internationellt. Det ambitiösa mål som ställdes upp för försöksnödcentralerna var att svarstiden i genomsnitt skulle vara 10 sekunder.

Det stora antalet nödsamtal och det faktum att flera meddelanden om samma händelser rings in innebär att svarandet tidvis fördröjs. Enligt en undersökning som Nödcentralsverket har gjort kände 94 procent av befolkningen till nödnumret 112 år 2006. Numera rings det fler samtal till nödnumret än vad man ursprungligen antog. Det beror på att mobilerna blivit allmännare och på att nödnumret oftare än förr rings upp i angelägenheter där brådskande hjälp inte behövs. År 2006 klarlades det att 2 957 000 nödmeddelanden av 3 751 000 stycken var egentliga nödmeddelanden. Nödcentralerna tog emot uppskattningsvis 750 000 samtal av annat slag (felringningar, oavsiktliga uppringningar, bussamtal eller i övrigt osakliga samtal eller tysta samtal).

Det har också uppställts mål för Nödcentralsverket som gäller behandlingstiden för uppdrag i vissa uppdragskategorier vid olika typer av olyckor eller i skyndsamma fall av annat slag. Den målsatta behandlingstiden uppnåddes i 49 procent av fallen år 2006. Rask behandling ökar centralernas förmåga att ta emot samtal, vilket bidrar till att hjälp snabbt fås till platsen. Nödcentralerna förmedlar hjälp i enlighet med de instruktioner som samarbetsmyndigheterna har gett. Om instruktionerna beträffande den respons som behövs inte är tidsenliga kan problem med att skicka iväg rätt myndighetsenhet uppträda också av orsaker som är oberoende av nödcentralens egen verksamhet. Det gäller att fästa vikt vid att responsen definieras korrekt. Verksamhetens kvalitet förbättras genom att instruktionerna hålls à jour och personalens kompetens säkerställs.

Tabellen här nedan anger utfallet i fråga om svarstid och behandlingstiden för uppdrag år 2006.

	esa	hesa	häme	iku	kasu	kehä	lappi	luma	pika	poha	pk	poka	posa	sata	vasu	verket
Svarstid (10 s.)	88 %	67 %	75 %	64 %	68 %	61 %	81 %	61 %	71 %	89 %	79 %	68 %	64 %	73 %	73 %	71 %
Behandlingstid (90 s.)	62 %	49 %	53 %	42 %	60 %	37 %	35 %	32 %	42 %	69 %	69 %	32 %	50 %	47 %	61 %	49 %

Esa – Södra Savolax nödcentral, Hesa – Helsingfors nödcentral, Häme – Tavastlands nödcentral, Iku – Östra och Mellersta Nylands nödcentral, Kasu – Sydöstra Finlands nödcentral, Kehä – Mellersta Finlands nödcentral, Lappi – Lapplands nödcentral, Luma – Västra Nylands nödcentral, Pika – Birkalands nödcentral, Poha – Österbottens nödcentral, Pk- Norra Karelen nödcentral, Poka – Norra Österbottens och Kajanalands nödcentral, Posä – Norra Savolax nödcentral, Sata – Satakunta nödcentral, Vasu – Egentliga Finlands nödcentral

Det har varit problematiskt att mäta målen eftersom flera olika datasystem fortfarande är i bruk vid nödcentralerna. Resultatens tillförlitlighet minskar bl.a. genom att de gamla datasystemen mäter saker och ting på ett annat sätt än de nya. I fråga om behandlingstiden för uppdrag försvårar olika myndigheters larmpraxis en mätning med hjälp av tekniska system. Därför är det svårt att jämföra nödcentralerna med varandra. Nödcentralverket utvecklar dels mätare som beskriver verksamheten och dess kvalitet, dels statistikföringen så att verksamhetsresultaten ska framgå med större tydlighet.

Numera rings det också många sådana samtal till nödcentralerna som inte kan betraktas som egentliga nödsamtal. Det händer att de som ringer ber om råd som kan gälla vädret, doseringen av läkemedel, orsaken till elavbrott eller liknande. Att ta emot förfrågningarna och dirigera dem till rätt myndighet eller behandla dem på annat sätt kräver tid som skulle kunna användas till hantering av egentliga nödmeddelanden. Därför är det viktigt att myndigheterna och andra berörda parter, t.ex. energiverken, själva organiserar den telefonservice och icke-brådskande rådgivning som gäller deras verksamhet. EU-kommissionen har den 15 februari 2007 beslutat att den nummerserie som börjar med 116 ska reserveras som gratisnummer för tjänster av samhälleligt värde. Användningen av nummerserien för anordnande av rådgivning bör undersökas.

Nödcentralerna förser de myndigheter som anlitar nödcentralernas tjänster och deras verksamhetsenheter med tjänster som stöder verksamheten, t.ex. genom att besvara registerförfrågningar. Nödcentralens uppgift som sambandscentral är i avtagande eftersom kommunikationstekniken och informationssystemen har utvecklats. I synnerhet myndighetsradionätet VIRVE har möjliggjort direkta signalförbindelser mellan myndigheter och direkta databasförfrågningar på plats.

Inom social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde har ordnandet av akutvårds- och sjuktransporttjänster (SHM 2007:26) utvärderats som en särfråga och i anslutning till det också nödcentralernas uppgift att förmedla inte bara anhållanden om brådskande sjuktransporter utan också icke-brådskande anhållanden. Nödcentralerna är skyldiga att se till att de har aktuell information också om resurssituationen och beredskapen inom social- och hälsovårdsväsendet. Bara nödcentralerna har aktuell information om sjuktransportberedskapen och lediga enheter.

Nödcentralerna sköter också avgiftsbelagda serviceuppgifter så som testning av beredskapen hos anslutningar som gäller automatiska brandlarmläggningar och mottagning och förmedling av alarm från system för automatisk fastighetsövervakning. Nödcentralernas möjlighet att sköta också andra uppgifter kräver resurser, även om verksamheten å andra sidan också ger inkomster. Före nödcentralreformen var det brukligt att också de kommunala nödcentralerna vid sidan av sin lagstadgade uppgift skötte olika avgiftsbelagda serviceupp-

gifter, t.ex. övervakning av olika anordningar för fastighetslarm och förmedling av larm samt trygghetstelefonjour.

I linje med målet för nödcentralsreformen får befolkningen nu alla nödvändiga nödcentrals-tjänster från en och samma nödcentral utan de dröjsmål som uppstår när myndigheterna arbetar i separata centraler och samtalen måste kopplas mellan dem. Detta har också förbättrat nödcentralernas förmåga att sköta situationer som berör flera myndigheter, och på riksnivå går det snabbare än förr att slå larm vid olyckor. Mellan centralerna har det emellertid funnits skillnader i servicenivån som gällt svarstiden för nödsamtal, behandlingstiden för samtal och definieringen av larmrespons. Det gäller att minska de regionala skillnaderna och förbättra servicenivån i detta avseende. Verksamhetens kvalitet måste utvecklas i samarbete med de andra myndigheterna. Möjligheten att ta i bruk nya servicenummer för rådgivning och icke-brådskande situationer måste börja utredas.

### *Nya sätt att göra nödanmälan*

Kommunikationsteknikens utveckling gör det möjligt att tillgripa nya sätt att göra nödanmälan vid sidan av de traditionella telefonsamtalen. Enligt 55 § i kommunikationsmarknadslagen är teleforetag som är verksamma i ett telefonnät är skyldiga att för sin del sörja för att användarna avgiftsfritt får kontakt med det allmänna nödnumret 112. Uttrycket ”få kontakt med nödnumret” avser uppringning, sändande av textmeddelande och andra tekniska sätt att ta kontakt som eventuellt står till buds.

Den tekniska utvecklingen har möjliggjort tillgänglig kommunikation för specialgrupper, t.ex. hörselskadade. Nödanmälan kan göras i form av ett textmeddelande till ett särskilt GSM-nummer inom varje nödcentralskrets. Tillvägagångssättet uppfyller kraven i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (det s.k. direktivet om samhällsomfattande tjänster). I artikel 7 krävs det att medlemsstaterna vidtar särskilda åtgärder för slutanvändare med funktionshinder för att säkerställa tillgång till larmtjänster i samma utsträckning som för andra slutanvändare. Det system som tillämpas i Finland förutsätter visserligen att användaren känner till flera telefonnummer i olika delar av landet. Möjligheten att ta emot nödmeddelanden i form av textmeddelanden som sänds till nummer 112, de behandlingsmetoder som ett sådant meddelande kräver och frågor kring responsen i samband med larmet måste utredas. När eventuella nya tekniker tas i bruk måste den process som leder till att hjälp ges bedömas som en helhet eftersom informationsutbytet mellan nödcentralen och kunden inte är likadant när textmeddelanden används som under nödsamtal med tvåvägskommunikation.

Exempel på andra nya tekniker är det trafiksäkerhetsrelaterade europeiska fordonssystemet för nödsamtalstjänster (eCall), beträffande vilket målen för nödcentralernas del anges i statsrådets principbeslut av den 9 mars 2006 om förbättrande av trafiksäkerheten. Nya fordon kommer att förses med en anordning som automatiskt sänder ett meddelande till nödcentralen vid en olycka. Sannolikt kommer meddelanden om samma olycka in också via mobiler.

Den nya kommunikationstekniken medför utmaningar för utvecklandet av verksamheten. Möjligheterna att börja skicka textmeddelanden till nummer 112 i brådskande nödsituationer utreds under regeringsperioden. Möjligheterna att utnyttja andra nya tekniker utreds också.

## Personalens tillräcklighet

Reformen syftade till att det vid nödcentralerna finns personal dygnet runt så att man kan garantera nödcentraltjänster för hela befolkningen och de enheter som använder sig av nödcentralens tjänster oberoende av vilken tid det är på dygnet.

Före nödcentralsreformen var det ett centralt problem för de kommunala nödcentralerna och polisens alarmeringscentralers verksamhet att jourpersonalen var alltför liten. Det hände att en enda jourhavande tog hand om ett helt skift. Problemet accentuerades särskilt utanför tjänstetid och vid samtalstoppar.

Nödcentralsverkets personal består främst av personal som hade arbetat vid de kommunala nödcentralerna, polisens alarmeringscentraler och försöksnödcentralerna, vilka nu har lagts ned.

När behovet av jourarbetande personal dimensionerades räknade man ursprungligen med att alla i salen skulle besvara nödsamtal även om en person (skiftmästaren) skulle sköta chefsuppgifter. Arbetsmodellen inom Nödcentralsverkets jourarbete är nu en annan än den som planeringen byggde på, och en del av personalen sköter andra uppgifter än besvarande av nödsamtal. Enligt den utomstående utvärderingen av nödcentralsreformen ser verksamhetens effektivitet i den i bruk varande modellen för arbete i salen ut att vara svagare än vid försöksnödcentralerna.

Nödcentralsverket började arbeta i full skala så sent som vid ingången av år 2006 och dess verksamhet har ännu inte stabiliserats. I övergångsskeden binder moderniseringen av data-system och introduktionen av ny personal en del personalresurser. Personalbehovet kan bedömas tillförlitligt efter att verksamheten stabiliserats. Vid bedömningen gäller det att beakta också förändringar i omvärlden, t.ex. ett ökat antal mobiler och den uppgång i antalet nödmeddelanden som eventuella nya sätt att göra nödanmälan medför. Dessutom bör systemet med arbetsskift och verksamhetsmodellen bedömas, t.ex. hur väl personalstyrkan motsvarar efterfrågan på tjänster. Mängden av och kvaliteten på stödtjänster som produceras för myndigheterna påverkar också direkt personalstyrkan i de olika arbetsskiften vid nödcentralerna. Skiftstyrkan har påverkats av det stora antalet sjukdagar bland Nödcentralsverkets personal. Verksamhetens resultat är kopplat till bl.a. personalens arbetsförhet, kunnande och arbetstillfredsställelse.

Den totala personalavgången är svår att bedöma på annat sätt än via pensionsavgången. Nödcentralsverkets personalresurser kan påverkas bl.a. av en eventuell ökning av antalet årsverken inom polisväsendet. Det har kunnat skönjas att jourhavande med polisutbildning gärna återgår till polisuppgifter, något som tidvis har lett till personalbrist. Att personer som har avlagt examen för jourhavande vid nödcentraler går över till sådana uppgifter utanför verket som motsvarar deras examen torde inte vara lika sannolikt. Företag som tillhandahåller privata säkerhetstjänster kan i viss utsträckning erbjuda anställningsalternativ.

På basis av nyckeltal kan man allmänt betrakta arbetskraftsbehovet och resursfördelningen. År 2001 kom det in 493 143 samtal, dvs. 0,79 samtal per invånare, i de kretsar där de statliga försöksnödcentralerna (Mellersta Finland, Norra Karelen, Älvdalarna och Saloregionen) fanns. Antalet samtal var då mer än dubbelt så stort som före försöksnödcentralernas verksamhet. Varje jourhavande vid nödcentralerna behandlade mer än 5 000 samtal per år. År 2005 behandlade varje jourhavande i medeltal 5 800 samtal. Variationen mellan nödcentralskretsarna var dock stor och antalet samtal som de enskilda jourhavandena behandlade varierade.

År 2004 genomförde Nödcentralverket en utredning som baserades på statistiken för år 2002 och gällde systemet med arbetspass för verkets skiftarbetande personal och allokeringen av nödcentralernas personalresurser (Vuoresrapporten). Nödcentralerna hade räknat samtalen och uppdragen på olika sätt. Det försvagade resultatets tillförlitlighet, även om rapporten å andra sidan gav en bild av frågorna kring skiftarrangemangen.

Av Nödcentralverkets nödcentralsspecifika rapportering för år 2006 framgår det att antalet behandlade nödmeddelanden dividerat med antalet årsverken för nödcentralernas jourhavande var ca 7 300 meddelanden per jourhavande inom verket. Variationerna mellan centralerna var stora; det minsta antalet var 5 300 och det största 8 700.

När en ny nödcentral inlett sin verksamhet har det inte alltid varit möjligt att besätta alla tjänster vid övergången till det nya nödcentralssystemet. Många polismän som arbetat vid polisens alarmeringscentraler gick över till fältuppgifter inom polisen. Problem förekom särskilt från ingången av år 2006. Speciellt har personalstyrkan vid Helsingfors nödcentral varierat avsevärt på grund av rekryteringssvårigheter och en stor personalomsättning. Under ledning av inrikesministeriet vidtogs år 2006 särskilda åtgärder för att avhjälpa resursunderskottet vid Helsingfors nödcentral. Underskottet fylldes genom personalöverflyttningar från polisen och andra nödcentraler. En uppföljningsgrupp som inrikesministeriet tillsatt i augusti 2006 för att ge akt på och stödja Nödcentralverkets verksamhet bevakade personalsituationen vid nödcentralerna och i synnerhet resurserna i fråga om Helsingfors nödcentral. Under uppföljningsgruppens överinseende vidtogs ytterligare åtgärder för att trygga en tillräcklig resurstilldelning. Situationen vid Helsingfors nödcentral kräver uppmärksamhet också i fortsättningen.

Utbildningen av jourhavande vid nödcentraler baserar sig på Nödcentralverkets bedömningar av behovet. Att Räddningsinstitutet ligger i Kuopio har inverkat på villigheten att söka sig till utbildningen. Utbildningen av jourhavande vid nödcentraler utökades eftersom inrikesministeriet krävde det, och en del av utbildningen flyttades till huvudstadsregionen. Att kurserna inom ramen för det ordinarie utbildningsprogrammet utökas har inte tillräckligt snabb effekt på en akut brist. Därför arrangerades utbildning också i form av s.k. utbildningsavtalsutbildning, vilket innebär att kursdeltagarna arbetar som nödcentralsassistenten vid nödcentralen under en del av tiden. För att personalbehovet ska kunna tillgodoses gäller det att se till att grundutbildningen är tillräcklig.

Nödcentralverkets verksamhet stabiliserades genom de ovan nämnda åtgärderna. Regeringen har i ett rambeslut beviljat anslag för rekrytering av ytterligare personal motsvarande 40 årsverken under åren 2008 och 2009.

Genomförandet av statens produktivitetsprogram förutsätter att antalet tjänster vid Nödcentralverket minskas. Programmet berör dock tills vidare inte jourpersonalen. Att Polisens datacentral ombildas till Förvaltningens IT-central (HALTIK) som verkar inom inrikesförvaltningen innebär att personer som sköter IT-frågor övergår från Nödcentralverket till Förvaltningens IT-central under år 2008.

I enlighet med syftet för nödcentralreformerna finns det jourhavande personal vid nödcentralerna dygnet runt, och inte en enda nödcentral bemannas av endast en jourhavande per skift. En tillräcklig skiftstyrka medför att arbetstoppar kan klaras av bättre än tidigare. Å andra sidan finns det skillnader mellan nödcentralerna vad beträffar belastningen i arbetet. Personalresurserna vid Nödcentralverket är ojämnt fördelade i förhållande till antalet uppdrag. I de olika delarna av landet varierar dessutom intresset för att söka till utbildning för avläggande av examen för jourhavande och rekryteringen av personal till de olika centralerna.

Målet är att tillgången till tjänster på lika villkor ska tryggas i hela landet. En tillräcklig nivå på personalresurserna samt riktandet av dem och utvecklandet av arbetsmodeller som beak-

tar efterfrågan på tjänster utreds. Optimalt resursutnyttjande stabiliserar också kostnaderna för verksamheten.

## Yrkesskicklighet

Reformen syftade till att nödcentralernas jourhavande besitter en verifierad know-how och är utbildade att genomföra lägesbedömningar i anslutning till räddningsväsendet, polisväsendet samt social- och hälsovårdsväsendet och att vidarebefordra anvisningar till dem som begär hjälp. Grund- och fortbildning för nödcentralernas jourhavande ordnas på det sätt som nödcentralsuppgifterna förutsätter.

Största delen av Nödcentralsverkets personal rekryterades från de tidigare kommunala nödcentralerna och polisens alarmeringscentraler, vilka numera är nedlagda. Vid rekryteringen av dem tillämpades de gamla behörighetsvillkoren. I stor utsträckning blev det dessutom nödvändigt att rekrytera polismän som nyligen hade utexaminerats. Fortbildning har arrangerats för den personal som överförts.

Av nya jourhavande vid nödcentraler krävs examen för jourhavande vid nödcentraler eller motsvarande tidigare examen. I fråga om polismän som arbetar som jourhavande vid nödcentraler iaktas de behörighetsvillkor och språkkunskapskrav som ingår i polisförvaltningsförordningen (158/1996). Enligt polisförordningen (1112/1995) är polismännen vid det statliga nödcentralsverket polismän. De anställda vid Nödcentralsverket som utför samma jourarbete är därmed indelade i två grupper, jourhavande vid nödcentralerna och jourarbetande polismän. De som har avlagt yrkesexamen för polis har fått och får fortbildning för att sköta uppgiften som jourhavande. På polismännen vid Nödcentralsverket tillämpas delvis de av inrikesministeriet utfärdade bestämmelser som gäller polismän.

Räddningsinstitutet ger yrkesinriktad grundutbildning inom nödcentralsverksamheten. Utbildningsprogrammet för jourhavande vid nödcentraler är en studiehelhet som Räddningsinstitutet, Polisskolan och Nödcentralsverket har planerat och leder till examen för jourhavande vid nödcentraler. Kriterierna för antagning till studier är bl.a. att sökanden tidigare har avlagt gymnasiets lärokurs, studentexamen, en yrkesinriktad grundexamen eller en yrkesinriktad grundexamen eller yrkesexamen enligt lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning (631/1998). Motsvarande tidigare examina godkänns också som yrkesinriktade examina. Omkring hälften av de studerande har avlagt studentexamen. I urvalsproven bedöms dessutom sökandenas kunskaper i svenska. Studietiden är 1,5 år och utbildningen genomförs i samarbete med Polisskolan.

Målet för utbildningen är att ge studerandena färdighet att behandla nödmeddelanden helhetsmässigt, där det ingår att bedöma hjälpbehovet utifrån mottagna nödmeddelanden och beakta samarbetsmyndigheternas behov samt att ha kännedom om samarbetsmyndigheternas verksamhetsprinciper. Utbildningen ger studerandena färdighet att bedöma de risker som uppdraget är behäftat med och uppdragets skyndsambetsgrad samt att förmedla uppdraget till de hjälpande enheterna i fråga. Den som gör nödanmälan måste vid behov också kunna ges råd i frågor som tangerar säkerheten. Utbildningsperioden med inläring i arbetet innehåller praktik som jourhavande vid nödcentral och fältpraktik där studerandena görs förtrogna med verksamheten inom räddningsväsendet, sjuktransporterna, akutvården, socialväsendet och polisen. Undervisningsplanen för utbildningsprogrammet innefattar studier i finska, svenska och engelska. Studieperioden i svenska syftar till att stödja avläggandet av språkexamen för statsförvaltningen. De som har avlagt examen för jourhavande vid nödcentraler har möjlighet att avlägga språkexamen för statsförvaltningen.

Undervisningsplanerna har reviderats på basis av de erfarenheter som har fåtts. Brådskande akutvård, utförandet av riskbedömningar som gäller räddningsväsendet och eventuellt också

precisering av anvisningarna beträffande dem är ett område inom utbildningen som är föremål för utveckling.

Vid övergången från det tidigare nödcentralssystemet besattes en del tjänster vid nödcentralerna med personer med divergerande utbildningsbakgrund. Verksamheten vid centraler som betjänar flera myndigheter har inneburit ökade krav i arbetet och medfört utmaningar vad fortbildningen beträffar. Jourhavandenas know-how verifieras med regelbundna mellanrum genom fristående prov.

Enligt den utvärderingsundersökning som en utomstående utfört anses yrkesutbildningen för jourhavande vara adekvat. Undervisningsplanerna har utvecklats utgående från de behov som framkommit. De som har avlagt examen för jourhavande vid nödcentraler bildar en egen yrkeskår. Det som är centralt för verksamheten är att kvaliteten på de tjänster som ges tryggas. När utbildningen planeras och genomförs beaktas bättre än förr sådana synpunkter som beror på den kvantitativa uppdragsfördelningen mellan räddningsväsendet, polisen och social- och hälsovårdsväsendet. Möjligheterna att arrangera utbildning på andra orter än Kuopio undersöks.

## **Nödcentraltjänster för den finsk- respektive svenskspråkiga befolkningen**

Med stöd av språklagen (423/2003) anordnas nödcentraltjänster på finska och svenska i enlighet med kundernas behov. När nödcentralerna startats upp har brister i enstaka fall kunnat förekomma i utbudet av tjänster. Det har varit en utmaning att få sådana personer att delta i utbildningen som har goda kunskaper i båda inhemska språken. När ny personal anställs krävs den språkkunskap som arbetsuppgifterna förutsätter. I tvåspråkiga nödcentralskretsar krävs kunskaper i båda inhemska språken.

Det finns inga särskilda bestämmelser om kravet på språkkunskaper i fråga om jourhavande vid nödcentraler. Enligt lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003), nedan språkkunskapslagen, ska behörighetsvillkor som gäller kunskaper i finska och svenska alltid fastställas i lag eller förordning, om personalens arbetsuppgifter omfattar betydande utövning av offentlig makt i förhållande till individens rättigheter och skyldigheter. Enligt 6 § i språkkunskapslagen krävs lagenliga kunskaper i svenska, om högskoleexamen enligt lag eller förordning är behörighetsvillkor för en anställning. Arbetet som jourhavande vid nödcentral har inte ansetts omfatta sådan utövning av offentlig makt som är betydande med avseende på språkkunskapslagstiftningen, och högskoleexamen är inget behörighetsvillkor för det. Omkring hälften av dem som studerar för att avlägga examen för jourhavande vid nödcentraler avlägger emellertid språkexamen för statsförvaltningen i svenska under studietiden. Genom personalpolitiska åtgärder och utbildning dras det försorg om att personalens språkkunskaper vid skötseln av uppgifter är tillräckliga. Det är bl.a. möjligt att delta i nätundervisning i svenska. Tekniken har gjort det möjligt att styra samtal från svenskspråkiga områden till nödcentralsjourhavande med kunskaper i svenska. Den språkliga servicenivån tryggas genom att det i arbetsskiften placeras in tillräckligt med personal som kan det språk som behövs och genom att kunnig personal rekryteras.

Områden som är tvåspråkiga till sin språkliga indelning är Helsingfors, Östra och Mellersta Nylands, Västra Nylands, Sydöstra Finlands, Österbottens och Egentliga Finlands nödcentralskretsar. De andra kretsarna är finskspråkiga. Språkliga aspekter har uppmärksamrats i synnerhet vid huvudstadsregionens samt i Österbottens och Egentliga Finlands nödcentraler.

Polismännen vid Nödcentralsverket omfattas av de behörighetsvillkor beträffande språkkunskaper för polistjänster som finns i 16 a § i polisförvaltningsförordningen (158/1996). Vid en tvåspråkig myndighet är språkkunskapskravet goda muntliga och skriftliga kunskaper i



befolkningsmajoritetens språk inom myndighetens ämbetsdistrikt samt nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i det andra språket. Vid en enspråkig myndighet är kravet lindrigare.

Enligt den utomstående utvärdering som inrikesministeriet beställt betjänar nödcentralerna kunderna som sig bör på båda inhemska språken. I enstaka fall kan problem förekomma. Att utbildningen anordnas vid Räddningsinstitutet i Kuopio, ett helt och hållet finskspråkigt område, är problematiskt eftersom nya jourhavande vid nödcentralerna som har kunskaper i svenska behövs i södra och västra Finland. För att en tillräckligt stor svenskspråkig personal ska tryggas bör man utreda möjligheten att ordna svenskspråkig utbildning av jourhavande vid nödcentraler, t.ex. i samarbete med någon svenskspråkig yrkeshögskola. Centrala utvecklingsmetoder är att ordna med språkutbildning för personalen och att utbilda jourhavande också på svenskt håll.

### ***Övriga språk***

Enligt samiska språklagen (1086/2003) avses med samiska enaresamiska, nordsamiska eller skoltsamiska beroende på vilken språkvarietet som används eller den huvudsakliga målgruppen i fråga. Samiska språklagen gäller myndigheter inom den statliga distrikts- och lokalförvaltningen vilkas ämbetsdistrikt omfattar kommunerna Enontekis, Enare, Sodankylä och Utsjoki. Samerna har rätt att använda samiska i egen sak. Enligt samiska språklagen anses kunskaper i samiska vara särskilt meriterande även om sådana kunskaper inte nämns i behörighetsvillkoren. Information som myndigheter riktar till allmänheten ska också ges på samiska. Myndigheten ska genom att ordna utbildning eller genom andra åtgärder se till att personalen har sådana kunskaper i samiska som skötseln av myndighetens uppgifter kräver. Tills vidare har Lapplands nödcentral inte möjlighet att tillhandahålla service på samiska.

På grund av östrafiken och turismen samt Finlands och Rysslands gemensamma riksgrens finns det behov av kunskaper i ryska. I praktiken har det också visat sig finnas behov av personal med kunskaper i engelska. Jourhavandena vid nödcentralerna klarar av samtal på engelska medan betjäning på ryska och andra språk kan ges endast sporadiskt.

Med stöd av språkkunskapslagen är det möjligt att ställa krav på kunskaper i andra språk än finska och svenska, om arbetsuppgifterna förutsätter det. I situationer där kunskaper i andra språk än de inhemska krävs, särskilt kunskaper i engelska, är det möjligt att ta vara på personalens kunnande redan nu. Eftersom Finland blir mera mångkulturellt och invandrarna behöver betjäning bör tjänster tillhandahållas på fler språk. Det gäller att utreda de språkkunskaper som de anställda vid nödcentralerna har och möjligheterna att ta vara på och utveckla den.

## **Frågor i anslutning till behandlingen av personuppgifter**

När lagen om nödcentraler stiftades gavs behandlingen av personuppgifter och en tidsenlig skötsel av den hög prioritet, eftersom olika myndigheters register används vid nödcentralerna.

Det med avseende på behandlingen av personuppgifter centrala systemet i nödcentralernas verksamhet är nödcentralsdatasystemet som avses i 7 § i lagen om nödcentraler och är avsett för räddnings-, polis- samt social- och hälsovårdsmyndigheterna. I registret får sådana uppgifter som behövs för skötseln av nödcentralernas åligganden registreras. Uppgifterna kan avse bl.a. enheter som utför åligganden, så som uppgifter om larmandet av dem, tiden och sättet på vilket nödmeddelandet har lämnats, uppgifter om åtgärderna samt uppgifter som behövs med tanke på den personliga säkerheten eller arbetarskyddet.

De anställda vid Nödcentralverket har dessutom med vissa inskränkningar rätt att för skötsel av sina uppgifter få information ur de myndighetsregister som nämns i lagen om nödcentraler, t.ex. befolkningsdatasystemet eller informationssystemet för polisärenden.

Ur nödcentraldatasystemet kan uppgifter lämnas ut bl.a. till enheter som ansvarar för verksamheten samt till register som förs inom räddningsväsendet och polisen. I räddningslagen finns bestämmelser om räddningsverkets åtgärdsregister, där de utlämnade uppgifterna införs. När lagen bereddes ansåg social- och hälsovårdsministeriet inte att det var nödvändigt med bestämmelser om utlämnande av uppgifter till register inom social- och hälsovårdsväsendets förvaltningsområde. På basis av de erfarenheter som verksamheten gett har behov som anknyter till registerföringen och till utlämnandet av uppgifter som gäller hälsovårdsväsendet nu framkommit vad beträffar sjuktransportuppdrag och statistikföringen av sjuktransporter. Enligt lagen om nödcentraler kan uppgifter om sjuktransporter och akutvård lämnas ut inom lagens gränser till den enhet som ansvarar för verksamheten, men inte till de myndigheter som ansvarar för social- och hälsovårdsväsendets förvaltning. Uppgifter som hänför sig till skyddet i arbete får dock användas av alla myndigheter för förfrågningar.

Jourhavandena har det tillträde till uppgifterna i nödcentraldatasystemet som behövs för att de så effektivt som möjligt ska kunna sköta alla åligganden som hör till nödcentralen. Tillträde till registret ges endast i den utsträckning som behövs för att åliggandena ska kunna skötas på behörigt sätt. Myndigheterna får i huvudsak uppgifter bara om de uppdrag som gäller respektive myndigheter. Också den praxis beträffande talgrupper som gäller myndighetsradionätet VIRVE stöder en differentiering av uppgifterna. Enligt den utvärdering som inrikesministeriet beställt av en utomstående ser behandlingen av personuppgifter inte ut att vara något betydande problem, och personalen anser att frågorna kring behandling av personuppgifter är viktiga. Nödcentralverkets verksamhetsmodeller stöder en korrekt användning av personuppgifter. Vid verket har dock ingen laglighetskontroll beträffande registren organiserats tills vidare. De andra myndigheterna såsom polisen övervakar sina egna register.

Kontrollen av registeranvändningen utvecklas och ett adekvat system för laglighetskontroll verkställs. Rätten för de myndigheter som ansvarar för social- och hälsovårdsväsendets förvaltning att få information utvärderas och preciseras utgående från erfarenheterna.

## **6 Säkrande av nödcentralverksamheten med avseende på lokaler och IT**

Reformen syftade till att nödcentralerna placeras i sådana lokaler att det är möjligt för dem att verka även under undantagsförhållanden. Ett annat syfte var det skulle vara möjligt att kontinuerligt hålla lednings- och larmarrangemangen för undantagsförhållanden i beredskap och tekniskt à jour. Nödcentralerna bör ha möjligheter att bistå varandra tack vare tekniska arrangemang. Vidare var det ett mål att de datatekniska lösningarna ska utvecklas på ett enhetligt sätt i hela landet. På detta sätt ansågs det vara möjligt att sänka nödcentralernas investerings- och underhållskostnader och garantera centralerna en modern omvärld.

På grundval av beredskapslagen (1080/1991) omfattas Nödcentralverket av allmän beredskapsskyldighet. Nödcentralverket ska bedöma de risker som är förknippade med dess verksamhet och beakta dem i sin verksamhet samt utarbeta adekvata planer som gäller beredskapen.

Hoten mot nödcentralerna och deras verksamhet är interna, t.ex. hot som gäller det data- och kommunikationstekniska området eller informationssystemen, eller externa hot. Nödcentralens verksamhet kan störas på grund av överbelastning eller så att det på grund av t.ex.

eldsvåda inte är möjligt att arbeta i nödcentralens lokaler eller att datasystemen och den tekniska utrustningen inte fungerar. Vid störningssituationer måste personalen eventuellt flytta över till en annan nödcentral för att arbeta där eller så måste nödmeddelandena styras till en annan nödcentral. När informationssystemen planeras och genomförs är det nödvändigt att beakta inte bara datasäkerhetsaspekter utan också en situation där en central kan tvingas att tjänstgöra som reservcentral dit nödmeddelandena överförs från en annan central vars verksamhet lamslagits, varvid reservcentralen sköter larmningen. Under undantagsförhållanden kommer nödcentralerna att koncentrera sig på sina kärnfunktioner.

## **Nödcentralernas lokaler**

När nödcentralernas placeringssorter valdes och beslut om lokalerna fattades var siktet inställt på arrangemangen kring samarbetet mellan nödcentralerna och länens ledningscentraler. Lagen om nödcentraler innehåller inte bestämmelser om hur nödcentralerna bör byggas rent konkret. Centralernas nuvarande lokaler är antingen skyddsutrymmen under markplan, dvs. skyddsrum, eller lokaler ovan jord. Verksamhet under undantagsförhållanden förutsätter att nödcentralerna har beredskap att trygga verksamheten och att vid behov vara funktionsdugliga i sina lokaler under en viss tid utan externt underhåll. I vissa nödcentraler har man när journalsalen dimensionerats beaktat möjligheten att sköta en annan nödcentralers funktioner; på så sätt finns det beredskap att tjänstgöra som reservcentral.

Nödcentralverkets lokaler är hyreslokaler i enlighet med statens anvisningar om lokaler. Vid nybyggen har byggherrarna varit t.ex. de städer där nödcentralerna har placerats, stadens fastighetsbolag eller Senatfastigheter. Ursprungligen var ambitionen att placera centralerna helt och hållet i skyddsutrymmen under markplan och utnyttja befintliga ledningscentraler lokaler för undantagsförhållanden. Detta visade sig dock inte möjligt. Det visade sig också att kostnaderna för nya centraler under markplan blev höga. Därför beslöts det att en del av centralerna skulle placeras i lokaler ovan jord som inte är lika välskyddade. Säkerhetsnivån för lokalerna ovan jord har dimensionerats så att den motsvarar säkerhetskraven för lokaler i polishus. Uppmärksamhet har ägnats åt bl.a. eltillförseln, passerkontrollen, brandsäkerheten och andra omständigheter som har samband med säkerställande av funktionerna.

Lokalerna har planerats och byggts så att nödcentralverksamheten är möjlig under undantagsförhållanden. Nödcentralerna kan sköta myndigheternas ledningscentralerfunktioner. Nödcentralernas lokaler blir därmed dyrare än ordinära myndighetslokaler.

## **Datasystemens funktionsduglighet och IT-lösningarnas enhetlighet**

Reformen skapade förutsättningar för enhetliga datatekniska lösningar och målet var att jourhavandena skulle förfoga över ett informationssystem som lämpar sig för alla de berörda myndigheternas behov. Nödcentralerna förväntades kunna bistå varandra tack vare tekniska arrangemang. Målet var att säkerställa de informationssystem som används inom nödcentralverksamheten och de datatekniska lösningarna.

År 2002 startades ett projekt kring införandet av ett enhetligt informationssystem. Informationssystemet är den viktigaste redskapet för jourhavandena vid nödcentralerna. Telefon- och registreringssystemen är knutna till informationssystemet. Med hjälp av nödcentralerdatasystemet tas nödmeddelandet emot, görs en riskbedömning och larmas den ändamålsenligaste hjälpen. För larmningen använder nödcentralerna i huvudsak myndighetsradionätet VIRVE. När frivilliga och personer i bisyssla inom räddningsväsendet larmas används ofta också textmeddelanden. Detta har medfört avsevärda kostnader för Nödcentralverket på årsbasis.

När datasystemprojektet framskridit har man successivt övergått till nya versioner av informationssystemet. Detta har bundit resurser och inverkat på det dagliga arbetet vid nödcentralerna på så sätt att personalen har belastats. Kartmaterialet kan inte utnyttjas tillräckligt väl i systemdelen för geografisk information. Därför har offentliga webbsidor med kartinformation används för positionsbestämningen.

Det har visat sig vara besvärligare än väntat att bygga upp ett enhetligt informationssystem. Inrikesministeriet förutsatte effektiva åtgärder för slutförande av projektet under år 2007. Ett enhetligt system kommer emellertid att kunna tas i bruk först år 2008.

Trots de olika datasystem som har varit i bruk och bristerna i dem har nödcentralsverksamheten varit tillförlitlig. År 2006 var nyttjandegraden för systemens del 99,997 procent och i mitten av år 2007 var den 99,99 procent. Störningar i nödcentralsverksamheten kan bero t.ex. på att nödcentralernas reservsystem inte fungerar eller på att telefonoperatörerna drabbats av linjefel.

Under år 2008 börjar Nödcentralsverkets dataadministration skötas av en ny organisation när Polisens datacentral ombildas till Förvaltningens IT-central (HALTIK), som betjänar inrikesförvaltningen. Ledningen för Nödcentralsverkets dataadministration kommer alltså att arbeta inom verket medan systemexperterna och systemstödpersonerna övergår i den nya arbetsgivarens tjänst.

Regeringen har för ramperioden 2008–2011 anvisat ett anslag för utvecklande av datasystemet. Vid Nödcentralsverket har ett nytt datasystemprojekt som är i linje med statsförvaltningens IT-strategi och utgör ett led i IT-strategin för inrikesministeriets förvaltningsområde påbörjats. Under projektets gång bedöms behovet av att koppla samman de viktigaste samarbetsmyndigheternas system med nödcentralssystemet. Egenskaperna hos polisens och räddningsväsendets datasystem som är i operativt bruk har utvecklats i enlighet med respektive förvaltningsområdes egna interna behov. Målet inom nödcentralsverksamheten är ett system som möjliggör nätverksbaserat arbete med hjälp av en landsomfattande databas. Detta förbättrar beredskapen för storolyckor och undantagsförhållanden och möjliggör ett jämnt resursutnyttjande. Genomförandet förutsätter också landsomfattande verksamhetsprocesser.

## **7 Nödcentralsverksamhetens ledning, styrning och ekonomi**

Inom ledningen av Nödcentralsverket och de regionala nödcentralerna förekom problem som tillspetsades år 2006. Inrikesministeriet ingrep i Nödcentralsverkets problem genom resultatstyrning samt andra åtgärder som stödde Nödcentralsverket. Inrikesministeriet tillsatte för viss tid en särskild uppföljningsgrupp som fick i uppdrag att ge akt på och stödja Nödcentralsverkets verksamhet. Inom Nödcentralsverket drevs situationen till sin spets när cheferna för 14 nödcentraler undertecknade ett brev om ledningen av verket. Inrikesministeriet gav den 11 oktober 2006 ett beslut som syftade till att säkerställa Nödcentralsverkets verksamhet, och i det sammanhanget övergick Nödcentralsverkets dåvarande direktör till andra uppgifter. Uppföljningsgruppen kontrollerade att de åtgärder som var förenliga med ministeriets beslut företogs.

Enligt det beslut som inrikesministeriet gav den 11 oktober 2006 var det nödvändigt att se över ledningen av Nödcentralsverket, den nödcentralsenhet som svarar för verkets centralförvaltning och de regionala nödcentralerna. Särskild uppmärksamhet måste enligt beslutet ägnas åt de centraler där arbetsklimatet enligt utredningarna var dåligt och ledarskapsinsatsen var svag. Dessutom gällde det att stärka verkets förvaltning.

Enligt beslutet var det också nödvändigt att omforma inrikesministeriets räddningsavdelnings förfaranden när det gällde resultatstyrning. Det gällde att förbättra både samarbetet mellan myndigheterna och nödcentralernas resurser.

I beslutet förutsattes det också att det nya informationssystemet snabbt skulle tas i drift för att en effektiv hantering av nödsamtalen skulle tryggas och för att det skulle möjliggöras att centralerna kan vara till stöd för varandra vid trafiktoppar. Det fastställdes att tidsfristen skulle löpa ut i november 2007. Avtal om tidtabellen för att ta i drift systemet och om genomförandet skulle enligt beslutet vara klart i november 2006. Under styrning av den uppföljningsgrupp som tillsatts för att ge akt på verksamheten omformades projektorganisationen för datasystemprojektet. Gruppen förutsatte ett nytt avtal om idrifttagandet av systemet och om tidtabellen för det, och ett sådant lades fram för gruppen den 13 november 2006. Projektet avancerade planmässigt under uppföljningsgruppens verksamhetstid.

Till följd av beslutet effektiviserades resultatstyrningen genom att en ny enhet vid inrikesministeriet som fick i uppdrag att ansvara för resultatstyrningen inrättades och genom att samarbetet mellan förvaltningsområdena utökades. Uppföljningen av verksamheten har intensifierats, rapporteringsskyldigheten utökats och inspektionsverksamhet inletts. Vid Nödcentralverket startades projekt i syfte att utveckla ledarskapsinsatserna och förbättra arbetsmiljön för att verksamheten skulle stabiliseras. Myndighetssamarbetet intensifierades. I synnerhet har det förutsatts att anvisningarna om riskbedömning och larminstruktionerna bör vara aktuella.

Till Helsingfors nödcentral överfördes under år 2006 personal från andra nödcentraler och polisen. Utbildningen av jourhavande hade redan tidigare utökats så att ytterligare personal utexaminerades år 2006. Nödcentralernas resurser förbättrades genom ytterligare satsningar på utbildning. Under år 2007 startades två extra kurser för jourhavande vid nödcentraler. Utbildning har arrangerats också så att de studerande har arbetat en viss tid inom nödcentralen som nödcentralassistenter.

När lagen om nödcentraler stiftades var målet att trygga tillräckliga påverkningsmöjligheter för båda ministeriernas förvaltningsområden genom att ordna ledningen av Nödcentralverket i samarbete. Detta innebar organisering över förvaltningsgränserna. En central utmaning för modellen med gemensam ledning har bestått i att säkerställa och trygga att flera myndigheter är engagerade i och samverkar vid styrningen av nödcentralerverksamheten.

För att resultatstyrningen och ministeriernas grepp om styrningen skulle skärpas sågs budgetlagstiftningen över år 2004. Det resultatstyrningsförfarande som tillämpades inom statsförvaltningen var ändå inte tillräckligt för styrningen av ett nytt verk som inledde sin verksamhet och betjänade flera olika myndigheter.

I fortsättningen ställer det faktum att de regionala skillnaderna i tillgången till tjänster bör minska och en enhetlig nivå bör nås på landsnivå speciella krav på styrningen av verksamheten. Detta förutsätter också att Nödcentralverkets förvaltnings- och organisationsmodell ses över för att verksamheten ska förbättras.

En översyn av strategin för nödcentralerverksamheten har inletts.

## Styrning som de deltagande samarbetsmyndigheterna utövar

Enligt lagen om nödcentraler styr varje myndighet som deltar i nödcentralverksamheten nödcentralerna i ärenden som hör till det egna behörighetsområdet. Genom förordning som utfärdas av inrikesministeriet och social- och hälsovårdsministeriet kan dessutom meddelas preciserande bestämmelser om nödcentralverksamheten i fråga om mottagning av meddelanden, nödcentralens uppgift när det är fråga om att bistå myndigheter, nödcentralens sambandscentralsuppgifter eller nödcentralens myndighetssamarbete. Inrikesministeriet och social- och hälsovårdsministeriet har tills vidare inte utfärdat någon förordning med preciserande innehåll. Styrningen har skötts med lättare metoder.

Den styrning som polisen, räddningsmyndigheterna, kommunernas hälsovårdsmyndigheter och sjukvårdsdistriktet utövar har inneburit att de är skyldiga att inom ramen för sin behörighet ge instruktioner om t.ex. larmandet av enheter inom respektive förvaltningsområde. Det centrala har varit den larmrespons som definierats utifrån riskbedömningar och uppdatering av den.

Samtidigt som Nödcentralverkets verksamhet startades övergick man inom räddningsväsendet till 22 räddningsområden vid ingången av år 2004. Enligt 11 § i räddningslagen (468/2003) ska det lokala räddningsväsendet tillsammans med de angränsande områdena, andra myndigheter som deltar i räddningsverksamheten, myndigheter som ger handräckning samt nödcentralen göra upp anvisningar om att tillkalla resurser som behövs för räddningsverksamheten samt om bistånd. Samarbetet mellan räddningsväsendet och nödcentralerna har inbegripit utmaningar bl.a. eftersom de olika slagen av respons är komplicerade. För att nödcentralverksamheten ska utvecklas behövs det landsomfattande riktlinjer för räddningsverksamheten i större utsträckning än tidigare. Utvecklandet av dem har inletts.

Inom social- och hälsovårdsväsendet varierar larmanvisningarna i olika kommuner, sjukvårdsdistrikt och sjukvårdsområden. På grund av de nya verksamhets sätt som nödcentralverksamheten förutsätter skötte nödcentralerna i praktiken till en början sådant arbete med larmanvisningarna som inte hörde till dem. Inom social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde har det sedermera för de ansvariga hälso- och sjukvårdsmyndigheterna getts ut en handbok för utarbetande av larminstruktioner som gäller sjuktransport- och akuttjänster (Social- och hälsovårdsministeriets handböcker 2005:23). Socialjourverksamhet har startat i större skala så sent som vid ingången av år 2007 och det är ännu för tidigt att bedöma samarbetet kring det. Social- och hälsovårdsministeriet har våren 2007 gett kommunstyrelserna och de organ och tjänsteinnehavare som ansvarar för socialvården anvisningar om de larminstruktioner som socialväsendet bör förse nödcentralerna med.

Den modell för verksamhetsstyrning som tillämpas inom polisen sågs över vid samma tid som det nya systemet med nödcentraler togs i bruk. Den modell med fältchefer som infördes startades utan större svårigheter i små nödcentralskretsar. I nödcentralskretsar med större befolkning har införandet av modellen med fältchefer tagit längre tid än planerat. Samarbetet med nödcentralerna har löpt förhållandevis naturligt för polisorganisationens del och polisväsendet har bra landsomfattande instruktioner för riskbedömning. För att polisen ska larmas har det inte krävts någon översyn i stor skala av responsdefinitionerna. I praktiken är det patruller som larmas. Polisens fältverksamhet är också nära sammankopplad med olika registerförfrågningar som kräver resurser från nödcentralens sida.

Reformen förutsatte nya rutiner i fråga om larmandet av enheter och polisens fältledning. Verksamheten kräver mer ingående styrning än tidigare och exaktare definiering av larmresponsen.

## Samarbetsgrupper

För att myndighetssamarbetet ska ordnas finns det bestämmelser om samarbetsgrupper som varje nödcentral tillsätter inom sitt område och om en landsomfattande samarbetsgrupp för Nödcentralverket som inrikesministeriet tillsätter. Också länsstyrelserna kan vid behov tillsätta länsamarbetsgrupper för nödcentralverksamheten. Enligt vad som föreskrivits ska samarbetsgrupperna effektivisera det samarbete mellan myndigheterna och serviceproducenterna som anknuter till nödcentralverksamheten.

Nödcentralverksamheten förutsätter gott samarbete mellan myndigheterna. För det behövs permanenta samarbetsorgan. Den landsomfattande samarbetsgrupp som inrikesministeriet tillsätter samordnar tillsammans med de deltagande myndigheterna de olika parternas riktlinjer med avseende på de krav som nödcentralverksamheten ställer. Verksamhet pågår inom samarbetsgrupperna för respektive nödcentral, och samarbetet inom ramen för dem bör utvecklas efter behov. Enligt den utomstående utvärdering som inrikesministeriet låtit utföra är länsamarbetsgruppernas betydelse obetydlig i verksamheten, utom för polisväsendets del.

## Nödcentralverkets ekonomi

Ett av syftena med reformen var en hög kvalitet på nödcentralverksamheten och samtidigt lägre kostnader än med separata centraler.

I samband med att lagen om nödcentraler stiftades år 1999 uppskattades det att den årliga nivån på driftskostnaderna för det färdiga systemet med statliga nödcentraler efter år 2005 skulle vara ca 200 miljoner mark, dvs. ca 33,6 miljoner euro, angivet i 1999 års nivå. Uppskattningen inbegrep inte kostnaderna för nödcentralverksamheten i huvudstadsregionen, som anslöts till systemet först senare. För huvudstadsregionens del uppskattades omkostnaderna till 9,6 miljoner euro angivet i 2001 års kostnadsnivå i det fall att två nödcentraler inrättades i regionen. De sammanräknade årliga omkostnaderna för de tre nödcentraler som bildats uppskattades till ca 10,6 miljoner euro. De indexjusterade omkostnaderna för verket i 2006 års nivå uppskattades till sammanlagt ca 49 miljoner euro när lagstiftningen bereddes.

Det har varit en krävande uppgift att planera Nödcentralverkets ekonomi i det skede då verket byggdes upp. Förskjutningar i nödcentralernas byggtidtabeller har försvårat den ekonomiska planeringen och medfört extra kostnader eftersom tillfälliga lokal-, personal- och informationssystemlösningar har behövts. De årliga boksluten har innehållit resultatrelingsposter som främst berott på att byggandet av nya centraler försenats; deras storleksklass har varierat mellan en nivå på ca 1,6 miljoner euro och över 8 miljoner euro.

Största delen av de utgifter som hör till Nödcentralverkets stabiliserade verksamhet är fasta kostnader såsom personalkostnader, hyror och kostnader för teletrafiken. Enligt en kalkyl som verket gjort är omkostnaderna över 54 miljoner euro fr.o.m. år 2008. Med den nuvarande verksamhetsmodellen är det svårt att utveckla verksamheten och dra försorg om en tillräcklig produktivitet utveckling. Det har flera gånger varit nödvändigt att öka anslagen. När ekonomins tillstånd bedömts har hänsyn tagits till kostnaderna för den stabiliserade verksamheten samt bl.a. ersättningsinvesteringar som gäller inventarier och utrustning. I budgetpropositionen för 2008 har regeringen föreslagit att Nödcentralverkets omkostnader ska vara ca 51,7 miljoner euro. Utgiftsramen för ramåren 2009-2011 är ca 48 - 49,7 miljoner euro årligen. Avsikten är att det under moment 28.40.71 (Utvecklande av statens centrala datasystemprojekt) i finansministeriets huvudtitel ska användas sammanlagt 6,3 miljoner euro till att utveckla Nödcentralverkets informationssystem under ramperioden 2008-2011.

Att upprätthålla och utveckla nödcentralssystemet med nuvarande verksamhetsmodell och förvaltningsstruktur skulle kräva tilläggsfinansiering i fortsättningen. För att balansera upp ekonomin beslöts det hösten 2007 att inte bygga nya lokaler för Lapplands nödcentral. Den åtgärd är ensam inte tillräcklig för att täcka det finansieringsbehov som är i sikte. För att verksamheten ska bli produktivare måste nödcentralskretsarna förstöras och verksamhetsmodellen utvecklas i en effektivare riktning. Om nödcentralskretsarna förstöras och orterna med jour minskas på lång sikt uppkommer en möjlighet till kostnadsbesparingar. Målet är att nödcentralstjänsten ska produceras effektivt.

## 8 Sammandrag

Det centrala målet för nödcentralsreformen var att förbättra säkerhetstjänsterna för befolkningen. Nödcentralsverksamhet som är gemensam för de viktigaste säkerhetsmyndigheterna är en verksamhetsmodell som har väckt stort intresse utomlands. I den genomförda nödcentralsreformen har man som helhet betraktat lyckats förbättra nödcentralsverksamhetens nivå på riksplanet, och befolkningens säkerhetsnivå tillgodoses effektivare än före reformen. Service ges dygnet runt på det gemensamma nödnumret 112 utan de dröjsmål som förekom när de olika myndigheterna hade sina egna alarmeringscentraler. För polisen, räddningssväsendet och social- och hälsovårdsväsendet har nödcentralsreformen inneburit att samarbetet mellan de viktigaste säkerhetsmyndigheterna inom förvaltningsområdena har blivit effektivare.

De viktigaste problemen i samband med nödcentralsverksamheten är framför allt förknippade med personalens tillräcklighet och tillgången till personal vid vissa centraler, fördröjningar som gäller informationssystemet och brister i dess funktion, den delvis komplicerade larmresponsen, den omständigheten att etableringen av enhetliga rutiner inte har slutförts ännu och anslagsnivån. Trots svårigheterna har verksamheten huvudsakligen varit tillförlitlig. Det dras försorg om att myndighetssamarbetet löper smidigt, och en utredning kring möjligheten att införa servicenummer för rådgivning och icke-brådskande hjälp till befolkningen inleds. Lokalprojekt som inbegriper nybyggen omprövas.

## 9 Utvecklande av nödcentralsverksamheten

Regeringen ställer upp följande utvecklingsmål:

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.

Nödcentralsverksamheten effektiviseras och dess produktivitet höjs genom att Nödcentralsverkets struktur utvecklas. Under år 2008 utreds behoven i anslutning till indelningen i nödcentralskretsar och möjligheterna att förstora kretsarna, och en åtgärdsplan utarbetas med sikte på att den nya kretsindelningen ska kunna genomföras före ingången av år 2015.

Nödcentralsverksamheten förenhetligas på riks nivå. Det landsomfattande informationssystemet och en gemensam databas tas i operativt bruk mellan 2012 och 2015. Beredskapen



för undantagsförhållanden och storolyckor förbättras genom att nödcentralerna backar upp varandra.

## Nödcentralskretsarna

1. Helsingfors
2. Västra Nyland
3. Östra och Mellersta Nyland
4. Egentliga Finland
5. Satakunta
6. Tavastland
7. Birkaland
8. Sydöstra Finland
9. Södra Savolax
10. Österbotten
11. Mellersta Finland
12. Norra Savolax
13. Norra Österbotten och Kajanaland
14. Lappland
15. Norra Karelen
16. Åland

