

FÖRVALTNINGSUTSKOTTETS BETÄNKANDE 3/2008 rd

Statsrådets redogörelse om nödcentralreformen 2007

INLEDNING

Remiss

Riksdagen remitterade den 4 december 2007 statsrådets redogörelse om nödcentralreformen (SRR 3/2007 rd) till förvaltningsutskottet för beredning.

Sakkunniga

Utskottet har hört

- räddningsöverdirektör Pentti Partanen, beredskapsdirektör Janne Koivukoski, polisdirektör Jorma Toivanen, direktör för IT-näten Pekka Tulokas och överkommissarie Marko Savolainen, inrikesministeriet
- lagstiftningsråd Hannu Taipale, finansministeriet
- överläkare Tom Silfvast, social- och hälsovårdsministeriet
- direktör Martti Kunasvuori, Nödcentralverket
- utbildningsdirektör Pekka Rantala, Räddningsinstitutet
- landshövding Eino Siuruainen och räddningsöverinspektör Pentti Kurttila, Uleåborgs länsstyrelse
- länspolischef Kauko Aaltomaa, länsstyrelsen i Södra Finlands län
- länspolischef Mikko Paatero, Västra Finlands länsstyrelse
- vice ordförande Tom Axberg och språkskyddssekreterare Kristina Beijar, Svenska Finlands folkting
- polischef Timo Vuola, polisinrättningen i Björneborgs härad

- överkommissarie Heikki Porola, polisinrättningen i Helsingfors härad
- räddningsdirektör Seppo Lokka, Södra Savolax räddningsverk
- räddningskommendör Kari Lehtokangas, Helsingfors stad, Räddningsverket
- nödcentralschef Markus Grönholm, Helsingfors nödcentral
- nödcentralschef Jouko Rytönen, Birkalands nödcentral
- nödcentralschef Kari Pastuhov, Österbottens nödcentral
- nödcentralschef Juha-Veli Frantti, Egentliga Finlands nödcentral
- utvecklingschef Markku Haiko, Finlands Kommunförbund
- biträdande stadsdirektör Pekka Sauri, Helsingfors stad
- avdelningsöverläkare, docent Markku Kuisma, Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt
- direktör Keijo Kaleva, Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsområdena JHL rf
- ordförande Antero Rytölä, Suomen Nimmiesyhdistys ry, även som representant för Poliisi-, ulosotto-, syyttäjä- ja maistraattilakimiesten edunvalvontajärjestö PUSH ry
- räddningsdirektör Vesa Parkko, Suomen Pelastusjohtajat ry
- ombudsman Mikael Söderlund, Suomen Sairaankuljetusliitto ry.

Dessutom har skriftligt utlåtande lämnats av
— dataombudsmannens byrå

— Norra Österbottens sjukvårdsdistrikt
— Löntagarorganisationen Pardia

— Finlands Polisorganisationers Förbund rf.

REDOGÖRELSEN

Ett av de centrala målen med nödcentralsreformen var att förbättra säkerhetstjänsterna för befolkningen. Nödcentraler som är gemensamma för de viktigaste säkerhetsmyndigheterna är en modell som har väckt stort intresse utomlands. I nödcentralsreformen har man sammantaget sett lyckats förbättra nivån på verksamheten på riksplplanet. Säkerhetsnivån för befolkningen tillgodoses effektivare än före reformen. Service ges dygnet runt på det gemensamma nödnumret 112 utan de dröjsmål som förekom när myndigheterna hade sina egna larmcentraler. För polisen, räddningsväsendet och social- och hälsovården har nödcentralsreformen inneburit effektivare samarbete mellan de viktigaste säkerhetsmyndigheterna inom förvaltningsområdena.

De största problemen i nödcentralsverksamheten handlar framför allt om personella resurser och tillgången till personal vid vissa centraler, fördröjningar i informationssystemet och brister i dess funktion, den delvis komplicerade larmresponsen, bristen på samordnade rutiner och anslagsnivån. Trots svårigheterna har verksamheten till största delen varit tillförlitlig. Man ser till att myndighetssamarbetet löper smidigt, och en utredning om möjligheterna att införa servicenummer för rådgivning och icke-brådskande hjälp till befolkningen kommer att starta. De pågående lokalprojekten kommer att omprövas.

Regeringen ställer upp följande utvecklingsmål:

Tillgången till nödcentraltjänster ska tryggas i hela landet med beaktande av de lokala förhållandena och kvaliteten ska uppmärksammas. Tjänster ska tryggas på båda nationalspråken. Vi måste möta de krav som ett mångkulturellt Finland och invandringen ställer. Resursutnyttjandet effektiviseras genom att verksamhetsmodellen ändras och personalen kontinuerligt får förbättra sin kompetens.

Det ska säkerställas att Nödcentralsverket fungerar snabbt och säkert. Verksamheten och informationssystemen ses över och centralerna länkas samman med varandra så att de kan stödja varandra vid arbetstoppar och under undantagsförhållanden.

Nödcentralsverksamheten effektiviseras och produktiviteten höjs genom att strukturen förbättras. Under 2008 utreds behoven i anslutning till indelningen i nödcentralskretsar och möjligheterna att införa större kretsar. Dessutom ska en åtgärdsplan utarbetas med målet att den nya kretsindelningen ska kunna genomföras före 2015.

Nödcentralsverksamheten förenhetligas på riksnivå. Det landsomfattande informationssystemet och en gemensam databas införs operativt mellan 2012 och 2015. Beredskapen för undantagsförhållanden och storolyckor ska förbättras genom att nödcentralerna backar upp varandra.

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

Motivering

Bakgrund till nödcentralsreformen

Med nödcentralsverksamhet avses att nödcentralerna tar emot nödanmälningar till räddningsvä-

sendet, polisen och social- och hälsovården och andra anmälningar om akut hjälp och då kallar på nödvändig hjälp. Larmen kan gälla hot mot allmän ordning och säkerhet, brott, eldsvådor och andra olyckor, men också nödsituationer

som gäller hälsan eller kan inordnas inom socialvården. Utifrån en riskbedömning av nödcentralen aktiveras nödvändiga åtgärder eller förmedlas larmet vidare. Till exempel larm om sjöräddning förmedlas till sjöräddningscentralerna.

Verksamheten sågs över 2001—2005 och då ersattes polisens olika larmcentraler och kommunernas nödcentraler med en modell som byggde på försöket med nödcentraler. Riksdagen gav reformen en lagstiftningsgrund genom lagen om nödcentraler (157/2000) som stiftades vid riksmötet 1999.

Ett av de viktigaste målen med reformen är att ge medborgarna bättre service. I samband med reformen framhöll riksdagen att larm i nödsituationer måste kunna behandlas professionellt och effektivt och att nödvändiga åtgärder inom räddningsväsendet, polisen och social- och hälsovården måste kunna vidtas snabbt och på lika villkor i hela landet oavsett vilken tid på dygnet larmen kommer. Det handlar alltså om att höja kvaliteten på verksamheten. Reformen gäller följaktligen hela befolkningen och ska förbättra säkerheten (FvUB 8/1999 rd).

När riksdagen behandlade förslaget till lag om nödcentraler (RP 87/1999 rd) ansåg den reformen vara nödvändig, särskilt som erfarenheterna av försöket var positiva och det fanns flera brister och problem i det tidigare systemet.

Utifrån ett bemyndigande i lagen om nödcentraler har statsrådet beslutat att landet ska delas upp på 15 nödcentraler. Vidare har inrikesministeriet beslutat var nödcentralerna ska vara placerade och reformen har genomförts inom ramen för statsbudgeten.

Redogörelsen

Redogörelsen grundar sig på förvaltningsutskottets betänkande om propositionen angående lagen om nödcentraler. Där förutsatte utskottet att regeringen noga följer upp reformen och måluppfyllelsen och bevakar hur lagstiftningen tillämpas och fungerar. Dessutom förutsattes regeringen lämna en detaljerad redogörelse till riksdagen senast 2007 med en utvärdering av bl.a. tillgången till nödcentralstjänster, nödcentralernas möjligheter att ge den finska och den

svenska befolkningen service på behörigt sätt, hur datasystemen fungerar, hanteringen av personuppgifter, personalens yrkeskompetens, särskilt i hanteringen av personuppgifter, och ett särskilt system för Helsingforsregionen (FvUB 8/1999 rd).

Det separata systemet i Helsingforsregionen avskaffades i oktober 2005.

En redogörelse om nödcentralsreformen fyller ett behov, menar utskottet. Det handlar om en reform som är viktig för servicen till medborgarna, att få direkt och omedelbar hjälp. Reformen sammanför verksamheter inom flera förvaltningar och inbegriper också krävande samverkan mellan myndigheterna i nödsituationer. För det fortsatta arbetet är det nödvändigt att riksdagen lägger upp vissa riktlinjer.

Allmänbedömning av reformen

Man kan få nödcentralstjänster dygnet runt på ett europeiskt nödnummer i stället för att ha flera fristående centraler, påpekar utskottet. För polisen, räddningsväsendet och social- och hälsovården har reformen dessutom inneburit att de viktigaste säkerhetsmyndigheterna börjat samverka effektivare.

Reformen genomfördes på relativt kort tid och är ännu inte klar, om man ser till de uppställda målen. Det är en stor och krävande uppgift. Också om man ser till den tid som har avsatts för genomförandet måste arbetet betraktas som oavslutat och måste fortsätta utifrån de ursprungliga målen. Den samordnade modell som Finland har infört och som också har väckt ett visst internationellt intresse är av allt att döma överlag fungerande och medger att förvaltningen förbättras utifrån de allmänna principerna för att bra och tillgänglig service ska kunna tillhandahållas effektivt.

Redogörelsen innefattar de flesta av de nödvändiga utvecklingsåtgärderna. De största problemen är enligt regeringen att en del nödcentraler har för liten personal och svårigheter att rekrytera folk, att informationssystemet blivit försenat och har en del brister, att larmsvaren i en del fall är komplicerade, att det inte finns samordnade arbetsmetoder och att anslagen är för

små. Men framför allt ledarskapet och personalpolitiken behandlas mycket ytligt i redogörelsen. Dessutom hade reformen lämpligen kunnat bedömas åtminstone med avseende på samarbetsmyndigheternas villkor, resultatet av arbetet, vilken hjälp medborgarna har fått i olika nödsituationer och kvaliteten på hjälpen.

Nedan går utskottet närmare in på prioriteringarna och vägvalen i nödcentralsreformen och lägger fram synpunkter som alla visavi sitt innehåll är avsedda att följas när systemet vidareutvecklas.

Tillräckligt stor personal

Alltför få operatörer var ett stort problem på de kommunala nödcentralerna och polisens larmcentraler, som fanns före reformen. Läget har åtminstone ändrats så mycket att ingen nödcentral är anvisad till en enda operatör trots att arbetsuppgifterna har blivit betydligt fler. Det bör också noteras att det fanns betydligt fler centraler förr. I vilket fall som helst är det klart att nödcentralerna fortfarande har alltför få anställda och att det är ett problem för servicekapaciteten. Framför allt nödcentralen i Helsingfors har lidit av allvarlig personalbrist under hela sin verksamhetstid.

Personalbristen medför extra belastning på personalen både vid normala arbetspass och i form av övertid. Det tar sig också uttryck i att operatörerna har ovanligt stor sjukfrånvaro. Personalen har gjort ett utmärkt jobb trots att de har arbetat och fortfarande arbetar på gränsen för vad de mäktar med, framhåller utskottet. Läget kan resultera i en ond spiral där problemen med personalresurserna blir värre och värre. Till exempel den ständiga psykiska pressen kan göra de anställda arbetsoförmögna.

Det behövs ungefär 100 nya operatörstjänster på nödcentralerna för att verksamheten ska kunna stabiliseras i personellt hänseende. Då måste också sjukfrånvaron kunna reduceras avsevärt. Samtidigt är det all orsak att satsa på medarbetarnas arbetshälsa och över lag på arbetsmiljön i hela nödcentralsorganisationen. Dessutom bör man självfallet utnyttja möjligheterna att förbättra arbetsprocesserna och arbetsmetoderna.

I fjol fanns det något under 530 operatörer vid nödcentralerna. Merparten av dem arbetade tidigare på kommunala nödcentraler, polisen och på försökscentralerna. Efter en övergångsperiod är det så småningom meningen att de ursprungliga målen med reformen ska nås, det vill säga att personalen har avlagt examen för operatörer vid nödcentraler. I dag är läget det att ungefär 260 personer har avlagt examen vid Räddningsinstitutet. I år beräknas cirka 70 personer avlägga examen. Utskottet påpekar att utbildningen också framöver ska ingå i yrkesutbildningen och innefatta ett utbildningsprogram för fortlöpande kompletteringsutbildning vid Räddningsinstitutet i Kuopio. Institutet har också temporärt ordnat utbildning på räddningsskolan i Helsingfors och en del utbildning som grundar sig på avtal mellan Räddningsinstitutet och vissa nödcentraler. Utbildning vid sidan av Räddningsinstitutet förefaller i dagsläget att behövas åtminstone i Helsingforsregionen. Dessutom behövs det utbildning för att tillgodose behovet av service på svenska. All utbildning av personal för nödcentralerna måste hålla hög standard, framhåller utskottet.

I redogörelsen beskriver regeringen vad personalbristen beror på. Delvis handlar det om att larmen till nödcentralerna har varit betydligt fler än beräknat. Dessutom har man inte tillräckligt väl kunnat förutse behovet av personal och personalomsättningen, utom när det gäller pensionsavgångarna. Till nödcentralerna rekryteras i dagsläget nya poliser som i första hand är utbildade för polisuppdrag, men företrädesvis bara till dess att de får anställning som poliser. För en hållbar personalpolitik krävs det att nödcentralerna kan rekrytera fast personal med utbildning och kompetens för arbetet. Personalbehovet måste bedömas bland annat med hänsyn till att personalen måste få fortlöpande utbildning, informationssystemen måste uppdateras och sjukfrånvaro och arbetsbelastning kräver större resurser. Dessutom behöver nödcentralerna en operatörspool för att akuta situationer som kräver exceptionellt stor personal ska kunna handhas på bästa sätt. Då kunde det vara motiverat att utreda bland annat vilken behörighet och

fortbildning erfarna poliser, brandmän och till exempel också sjukskötare behöver.

De stora problemen vid nödcentralen i Helsingfors har i hög grad satt sin prägel på hela reformen. Centralen inledde sin operativa verksamhet i början av oktober 2005 och har hela tiden kämpat med allvarlig personalbrist. Det var nämligen betydligt färre än planerat som flyttade över från den nedlagda kommunala nödcentralen och polisens larmcentral. Det har lett till att nästan hälften av operatörerna måste rekryteras bland nyutexaminerade polismän som snabbt utbildas för arbetet. Polismännens rörlighet på arbetsmarknaden har gett utslag i stor personalomsättning. År 2006 var personalomsättningen 58 procent och 2007 52 procent. Den ständigt pågående rekryteringen och utbildningen har minskat personalutnyttjandet i det grundläggande arbetet till mindre än 60 procent.

Operatörerna från Räddningsinstitutet har nästan inte alls sökt anställning i Helsingfors. Av allt att döma behövs det framöver utbildning också i Helsingforsområdet och de höga levnadskostnaderna måste beaktas vid lönesättningen.

IT och informationssystem

Nödcentralsreformen ger förutsättningar för samordnade IT-lösningar. Tanken är att datasystemet ska lämpa sig för alla nödcentralsmyndigheter. Datasystemet är operatörernas viktigaste arbetsredskap och definieras i lagen om nödcentraler som ett bestående riksomfattande datasystem som är avsett för räddnings-, polis- och social- och hälsovårdsmyndigheterna och som förs med hjälp av automatisk databehandling (7 §).

Det har varit svårare än väntat att ta fram ett samordnat datasystem för nödcentralerna. Arbetet startade 2002 och pågår fortfarande. I redogörelsen sägs det att det samordnade systemet kommer att införas först 2008. Nödcentralen i Helsingfors använder fortfarande de gamla systemen från polisens larmcentral och den kommunala nödcentralen. I Helsingfors kommer ELS-datasystemet att införas i maj i år.

Samtidigt måste det framhållas att det nuvarande ELS-systemet som uppdaterades 2006 och

2007 är tekniskt föråldrat och komplicerat att använda. Det behövs, otvetydigt och skyndsamt, ett nytt modernt rikstäckande system som möjliggör nätverksbildning och tar hänsyn till samarbetsmyndigheternas behov. Det är nödvändigt att bygga upp nätverk för att centralerna ska kunna hjälpa varandra när de är hårt belastade och vid störningar eller fel i datasystemen, eller vid andra problem som gör att en enskild nödcentral förlorar sin funktionsförmåga.

Enligt redogörelsen kan ett rikstäckande datasystem och en gemensam databas införas först 2012—2015. Det nuvarande systemet har många brister och man måste därför göra allt för att snabba upp tidsplanen. Det är också viktigt att datasystemet är kompatibelt med polisens och räddningsväsendets fältledningssystem och datasystemen inom akutvården. Samtidigt måste systemet vid nödcentralerna kunna användas på distans. Det gör arbetet lättare och effektivare för personalen ute på fältet och på nödcentralerna. Vidare är det viktigt att social- och hälsovårdens behov inte längre spelar en underordnad roll. Inte bara den larmade verksamhetsenheten, utan också de ansvariga registerförarna bör få uppgifter om akutvård och socialtjänst från nödcentralerna, anser utskottet. Följaktligen måste lagstiftningen ses över. Över lag understryker utskottet vikten av att se till skyddet av personuppgifter med hänsyn till att myndigheterna och andra berörda aktörer ska få den information som de behöver för att garantera medborgarnas säkerhet och effektivisera sitt samarbete med andra aktörer.

Nödcentralservice

Syftet med nödcentralsreformen är att medborgarna ska få bättre service. Det handlar alltså om att akuthjälp ska kunna lämnas snabbt i varje given situation. Viktiga faktorer är hur snabbt ett nödsamtal besvaras och hur snabbt samtalet behandlas, men också att tillförlitlig och riktig information om uppdraget förmedlas till dem som ska lämna hjälp på platsen. Det är också viktigt att den som ringer får nödvändiga råd under samtalets gång, till exempel om förstahjälpen.

Nödcentralverket har inte nått sitt mål från 2006, att 86 procent av samtalen ska besvaras på tio sekunder. I 71 procent av fallen har målet nåtts. Hur snabbt samtalen besvaras beror enligt redogörelsen på hur etablerad verksamheten är i enskilda nödcentraler, vilka tekniska lösningar som centralen använder för att hantera och styra nödsamtal och hur stor personalen är och vilken bemanning man har per arbetspass. Som regel besvaras samtalen snabbare när verksamheten är etablerad, ungefär ett år efter att nödcentralen startade.

Självfallet fördelas inte samtalen jämnt över tiden, utan anhopningarna infaller tidvis. Svaren fördröjs av att nödsamtalen är så många och att en och samma händelse anmäls många gånger om.

Nödcentralerna får dessutom många samtal som inte är nödsamtal i egentlig mening. År 2006 fick nödcentralerna cirka 3 750 000 anmälningar och ungefär 2 960 000 samtal var riktiga nödsamtal, visar utredningar. Dessutom kom det till 750 000 andra anmälningar, oavsiktliga samtal, osakliga och falska anmälningar och s.k. stumma samtal. Folk kan ringa och fråga om vädret, dosering av läkemedel eller orsaken till elavbrott. Den tid som går åt för att slussa de uppringande till rätt ställe eller behandla frågan är borta från de riktiga nödanmälningarna.

Det är mycket viktigt att myndigheterna och andra berörda parter, till exempel vatten- och energiverken, själva ordnar telefontjänst och rådgivning i frågor som inte brådskar. I februari 2007 bestämde EU-kommissionen att 116-nummer ska vara gratisnummer för tjänster av samhällsallt värde. Utskottet anser att vi i Finland så snart som möjligt måste få ett nödvändigt antal 116-tjänster som fungerar dygnet runt. Inom polisen, hälso- och sjukvården och socialtjänsten är den typen av dygnetruntservice nödvändig. Det kan hända att telefonservicen i dessa fall bör vara i ett annat nät än det normala, dagliga tjänstebudet.

I dagsläget är larm per sms avsett för begränsad användning, till exempel för hörselskadade. Utskottet har vissa betänkligheter visavi en utbyggnad av tjänsten. Fördelar och nackdelar bör,

som över lag vid tekniska lösningar, undersökas grundligt innan sms införs i större skala. Sms-möjligheten kan resultera i falska och onödiga larm och därmed försämra tillgången till tjänster.

Det har satts vissa mål för Nödcentralverket när det gäller handläggningstiden för vissa uppgiftskategorier vid en del olycksfallstyper eller andra akuta fall. År 2006 nåddes målet i 49 procent av fallen. Snabb handläggning ger nödcentralerna större kapacitet att ta emot samtal och det i sin tur gör att hjälpen snabbare kommer fram.

Nödcentralerna ska förmedla hjälp utifrån föreskrifter från samarbetsmyndigheterna. Resultatet av nödcentralernas och de berörda ansvarsområdenas arbete mäts i tillgången till och kvaliteten på tjänsterna. Utskottet menar att kvaliteten och tillgången måste mätas utifrån respektive aktörers tjänstekapacitet, till exempel med följande mått: hur lång tid det går innan ett nödsamtal besvaras, handläggningstiden för akuta larm, hur riktig en riskbedömning är, tiden för att förmedla akuta extra larm och insatstiden på fältet och resultatet av insatserna.

Hög kvalitet på arbetet kräver högkvalitativ yrkesutbildning och fortlöpande fortbildning. De språkliga rättigheterna måste tillgodoses. Därför är det viktigt att satsa på båda nationalspråken för att behovet av språkkunskaper ska kunna tillgodoses. I dagens värld hör det också till att nödcentralerna kan ge service åtminstone på engelska, men i allt större omfattning också på ryska. Dessutom påpekar utskottet att samisk språklag kräver kunskaper i samiska i vissa situationer och att det därför finns ett visst utbildningsbehov.

Styrning, ledarskap och ekonomi

Inrikesministeriet leder Nödcentralverket i samarbete med social- och hälsovårdsministeriet. Räddnings- och polisavdelningarna vid inrikesministeriet och hälsovårds- och familje- och socialavdelningarna vid social- och hälsovårdsministeriet omfattas av resultatstyrningen. Räddningsavdelningen vid inrikesministeriet samordnar resultatstyrningen. Omkostnaderna

för Nödcentralsverket ingår under huvudtiteln för inrikesministeriets förvaltningsområde i statsbudgeten. I sista hand är det inrikesministern som ansvarar för att styra Nödcentralsverket.

Nödcentralsverket har en direktion som tillsätts av statsrådet. Den beslutar bland annat om budgetförslaget som lämnas till inrikesministeriet och behandlar frågor som är principiellt viktiga för verksamheten.

Nödcentralsenheten vid Nödcentralsverket leder all verksamhet vid verket. Verksdirektören ska leda, övervaka och utveckla verksamheten och svara för att uppgifterna fullgörs. Cheferna vid respektive nödcentraler ansvarar för motsvarande uppgifter vid sina centraler.

Redogörelsen behandlar inrikesministeriets åtgärder för att förbättra styrningen av verksamheten vid nödcentralerna och för att åtgärda ledarskapsproblemen. Problemen med att styra och leda Nödcentralsverket har åtminstone delvis berott på att resurstilldelningen ända från början har varit för liten. Efterfrågan på tjänster har varit mycket större än förutsett och det beror bland annat på att allt fler har mobiltelefon.

Det är ett stort jobb att starta ett nytt ämbetsverk, särskilt som arbetet har gjorts stegvis och över lag inom en mycket kort tid. Man har inte uppmärksammat frågorna kring ledarskap, arbetsklimat och arbetshälsa i tillräckligt stor omfattning trots att de är viktiga frågor för förändringsledarskapet vid ett nytt ämbetsverk. Enligt uppgift har beslutsfattandet inte präglats av tillräckligt stor öppenhet samtidigt som personalen inte har involverats.

Det bör dessutom noteras att nödcentralsenheten har mycket begränsade administrativa resurser att leda verksamheten vid hela ämbetsverket. Före 2007 hade Nödcentralsverket till exempel ingen anställd specialiserad på ekonomiförvaltning. Verket hade heller ingen tydlig bild av hur de årliga anslagen skulle räcka till. I den planerade reformen av förvaltningsstrukturerna inom polisen är det tänkt att en polisstyrelse ska inrättas som centralt ämbetsverk. Samtidigt bör det utredas om Nödcentralsverket kan placeras i

anslutning till centralförvaltningen för att stärka de administrativa elementen vid verket.

I flera år har Nödcentralsverket använt mer pengar än anslagsramen hade tillåtit. Därmed har anslagen för att förbättra informationssystemen och för att bygga nya nödcentraler förts över år efter år, och de överförda posterna har bara ökat. Reservationsanslaget för ett datasystem användes enligt uppgift 2007. En preciserad uppföljning av ekonomin visar att varken verksamheten eller ekonomin kommer att vara i balans 2009 och att Nödcentralsverket inte kommer att kunna klara av sitt uppdrag med den nuvarande anslagsramen.

Samordnad verksamhet och andra förbättringar

Tillgången till tjänster ska säkerställas med hänsyn till de lokala förhållandena och kvalitetskraven ska tillgodoses i hela landet, bland annat genom service på finska och svenska, sägs det i redogörelsen. Samtidigt bör man komma ihåg att vi lever i ett mångkulturellt samhälle som ställer vissa krav på verksamheten.

De enskilda nödcentralerna arbetar utifrån olika modeller både operativt och administrativt sett. Därmed får varken medborgare eller myndigheter likvärdig service i hela landet. Det hänger samman med uppkomsten av nödcentralerna, de varierande samverkansmodellerna och sannolikt också bristande ledarskap. För effektivare verksamheter är det viktigt att nödcentralerna får heltäckande information om nödsituationer inom sitt distrikt, påpekar utskottet. När uppgifterna kan lagras, ger de en god bild av hjälpbehovet och nödsituationerna. Uppgifterna vid nödcentralerna och de anknyttande åtgärderna bör analyseras för att man ska kunna förutse och planera verksamheten bättre och samtidigt också förbättra produktiviteten.

Arbetsmetoderna måste vara samordnade i hela landet men ändå ta hänsyn till att samarbetsmyndigheterna har olika behov i olika delar av landet, påpekar utskottet. Det är också en förutsättning för att nödcentralerna ska kunna backa upp varandra. Nödcentralsverket måste kunna tillhandahålla samordnad servicestandard

i hela landet med hänsyn till de regionala behoven. Då behövs det åtminstone bättre samordning av funktionerna vid Nödcentralverket och de viktigaste samarbetsmyndigheterna, men också samordnade strategier. Vidare är det viktigt att personalen är kvalificerad och att nödcentralerna fungerar säkert och snabbt.

Kommun- och servicestrukturreformen innefattar flera projekt för omstrukturering av kommunerna. Vid kommunsammanslagningar är det viktigt att de nya kommunerna inte har gator och vägar med samma namn, påpekar utskottet. Annars kan det uppstå förvirring med adresserna när hjälp ska förmedlas. I nödcentralernas arbete ingår enligt utskottet också att ge preventiv rådgivning och information. Det är till exempel bra om sommarstugorna har tydliga uppgifter om sitt läge för alla eventualiteter.

Att utveckla och förbättra verksamheten vid Nödcentralverket är ett långsiktigt arbete, där det behövs större framförhållning och lagom långa övergångsperioder. A och O är att verksamheten vid nödcentralerna stabiliseras för att servicen i det rådande läget ska kunna säkerställas på bästa sätt. I dagsläget klarar varken personalen eller verksamheten av förändringar i områdesindelningen. I och med kommunreformen är områdesindelningen stadd i förändring för både kommuner och samkommuner. Samtidigt planeras en omfattande reform av den statliga regionförvaltningen. Indelningen av områdena för nödcentralerna måste vara identisk med samarbetsparternas distrikt. I vilket fall som helst förutsätter utskottet att regeringen lägger fram eventuella frågor kring nödcentralernas områdesindelning för utskottet i enlighet med 47 § 2 mom. i grundlagen. Samtidigt påpekar utskottet att de små nödcentralerna av allt att döma fungerar bättre än de stora. Vidare bör det noteras att det ingår i nödcentralernas uppgifter att i mer krävande situationer vara kommunikationscentral för myndigheterna. Om det blir omöjligt i framtiden, måste vi sannolikt återinföra separata ledningscentraler för myndigheterna, men tanken har varit att de ska avskaffas. Utskottet påpekar också att det måste finnas tillräckligt många rum

under jorden för undantagsförhållanden eller extraordinära behov över lag.

Produktivitetsprojektet

Personalnedsckärningarna i produktivitetsprojektet kan omöjligen gälla det nya Nödcentralverket som ända från början har haft för liten personal, framhåller utskottet. Över lag är det viktigt att projektet genuint arbetar med produktivitet, det vill säga att produktiviteten bedöms med hänsyn till hur effektiv en arbetsuppgift eller en tjänst är. Än så länge har produktivitetsprogrammet alltför mycket riktat in sig på att sanera utifrån matematiska personalneddragningar och på att spara utan att ta hänsyn till kostnaderna. Det samordnande ministeriet måste avsevärt förbättra sin kompetens och sina insatser för att höja produktiviteten inom offentlig sektor, en nog så nödvändig uppgift.

Övriga synpunkter

Ovan gör utskottet en kritisk, men utvecklingsinriktad analys av nödcentralstreformen i syfte att styra och stödja reformprocessen i de ursprungliga tjänsteinriktade banorna. Sammantaget sett har reformen gett bättre standard på servicen i hela landet. Att döma av sakkunnigutlåtandena är framför allt nödcentralen i Helsingfors ett undantag i detta hänseende.

I redogörelsen lägger regeringen upp generella mål för att utveckla verksamheten vid nödcentralerna. Måluppfyllelsen måste självfallet styras av de synpunkter och prioriteringar som utskottet lägger fram här.

Utskottet påpekar dessutom att ansvarsfrågorna måste utvärderas eftersom det är viktigt dels för verksamheten vid nödcentralerna, dels för brukarnas och operatörernas rättssäkerhet.

Också framöver måste riksdagen följa upp hur nödcentralstreformen utfaller. Därför förutsätter förvaltningsutskottet att regeringen lämnar en skriftlig utredning till utskottet i enlighet med 47 § 2 mom. i grundlagen senast i september 2010. Den ska bland annat ge information om vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten och tillgången på nödcentralstjänster i olika delar av landet, inbegripet språkaspekten,

insatserna för att byta ut datasystemen, åtgärder för att garantera de personella resurserna och andra resurser, vad som har gjorts för att förbättra yrkesutbildningen och fortbildningen och satsningarna på bättre ledarskap, arbetshälsa, bättre arbetsmiljö och över lag för en bättre personalpolitik.

Förslag till beslut

Förvaltningsutskottet föreslår

att riksdagen godkänner följande ställningstaganden:

1. Nödcentralreformen måste fortsatt genomföras i överensstämmelse med

förvaltningsutskottets betänkande FvUB 3/2008 rd.

2. Statsrådet ska lämna en skriftlig utredning om reformen till förvaltningsutskottet i enlighet med 47 § 2 mom. i grundlagen senast i september 2010.

3. Med hänvisning till förvaltningsutskottets betänkande FvUB 3/2008 rd ska statsrådet lämna en skriftlig utredning i enlighet med 47 § 2 mom. i grundlagen till förvaltningsutskottet, om områdesindelningen för nödcentralerna kommer att ändras.

Helsingfors den 27 mars 2008

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Tapani Tölli /cent
vordf. Tapani Mäkinen /saml
medl. Thomas Blomqvist /sv
Juha Hakola /saml
Rakel Hiltunen /sd
Heli Järvinen /gröna (delvis)
Oiva Kaltiokumpu /cent
Elsi Katainen /cent

Timo Korhonen /cent
Valto Koski /sd
Outi Mäkelä /saml
Petri Pihlajaniemi /saml
Pirkko Ruohonen-Lerner /saf
Lenita Toivakka /saml
Unto Valpas /vänst
ers. Veijo Puhjo /vänst.

Sekreterare var

utskottsråd Ossi Lantto.

RESERVATION

Motivering

Avsnittet Tillräckligt stor personal

Det är helt motiverat att utskottet lyfter fram personalbristen vid nödcentralerna och sjukfrånvaron på grund av den stora arbetsbelastningen. Utskottet säger att personalen har gjort ett utmärkt arbete trots att den har varit och fortfarande är hårt ansatt. Det rådande läget kan resultera i allt större problem med personalresurserna och arbetsoförmåga bland personalen. Vi föreslog att utskottet skulle ha stått på sig och krävt hundra nya operatörstjänster vid nödcentralerna. Vårt förslag till beslut var (*ny 4 punkt*):

Riksdagen förutsätter att regeringen i nästa förslag till tilläggsbudget avsätter ett tillräckligt stort anslag för nya operatörstjänster vid nödcentralerna för att den nuvarande arbetsmodellen och verksamhetsstrukturen, som har befunnits fungera väl, ska kunna fortsätta.

Avsnittet Produktivitetsprojektet

Utskottet säger att personalnedskärningarna i produktivitetsprogrammet omöjligen kan gälla det nya Nödcentralsverket eftersom personalresurserna har varit alltför små ända från början och att utskottet över lag understryker vikten av ett genuint produktivitetsarbete. Vidare säger utskottet att produktivitetsprogrammet i dagsläget alltför mycket koncentrerar sig på att sanera utifrån matematiska personalneddragningar och på att spara utan att bry sig om kostnaderna.

Där träffar utskottet mitt i prick när det gäller produktivitetsprojektet som det ser ut just nu men hade kunnat formulera skrivningen om att utesluta nödcentralerna mer resolut. Vårt förslag till beslut var (*ny 5 punkt*):

Riksdagen påpekar att de personella resurserna vid det nya Nödcentralsverket är allt för små i relation till uppgifterna och att det allmänna genom Nödcentralsver-

ket fullföljer vars och ens grundlagfästa rättighet till liv och nödvändig omsorg. Därför förutsätter riksdagen att regeringen undantar verksamheten och personalen vid Nödcentralsverket från statens produktivitetsprogram.

Avsnittet Samordnad verksamhet och andra förbättringar

Utskottet uttalar en försiktig kritik mot regeringens planer på att införa större nödcentraler och ändra områdesindelningen. Det är en berättigad synpunkt, men vi anser att ståndpunkten skulle ha tagits in i förslagen till beslut enligt följande (*ny 6 punkt*):

Riksdagen understryker att det allra viktigaste är att stabilisera verksamheten vid nödcentralerna för att servicen i dagsläget ska kunna säkerställas på bästa sätt. Följaktligen klarar varken personalen eller verksamheten i dagsläget av några förändringar i områdesindelningen. Därför förutsätter riksdagen att regeringen slopar sina planer på att göra distrikten för nödcentralerna större och samtidigt ändra områdesindelningen.

Förslag

Vi föreslår

att riksdagen godkänner följande ställningstagande:

1—3. Som 1—3 punkten i FvUB 3/2008 rd.

4. Riksdagen förutsätter att regeringen i nästa förslag till tilläggsbudget avsätter ett tillräckligt stort anslag för nya operatörstjänster vid nödcentralerna för att den nuvarande arbetsmodellen och verksamhetsstrukturen, som har be-

funnits fungera väl, ska kunna fortsätta. (Ny)

5. Riksdagen påpekar att de personella resurserna vid det nya Nödcentralverket är allt för små i relation till uppgifterna och att det allmänna genom Nödcentralverket fullföljer vars och ens grundlagfästa rättighet till liv och nödvändig omsorg. Därför förutsätter riksdagen att regeringen undantar verksamheten och personalen vid Nödcentralverket från statens produktivhetsprogram. (Ny)

6. Riksdagen understryker att det allra viktigaste är att stabilisera verksamheten vid nödcentralerna för att servicen i dagsläget ska kunna säkerställas på bästa sätt. Följaktligen klarar varken personalen eller verksamheten i dagsläget av några förändringar i områdesindelningen. Därför förutsätter riksdagen att regeringen slopar sina planer på att göra distrikten för nödcentralerna större och samtidigt ändra områdesindelningen. (Ny)

Helsingfors den 27 mars 2008

Unto Valpas /vänst
Pirkko Ruohonen-Lerner /saf
Veijo Puhjo /vänst