

Svar på skriftligt spørgsmål om personalrelaterade problem vid Nödcentralverket

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spørgsmål SS 20/2019 rd undertecknat av riksdagsledamot Mari Rantanen /saf m.fl.:

Hur säkerställer regeringen att Nödcentralverkets verksamhet och därigenom samhällets säkerhet inte äventyras på grund av personalrelaterade problem och ibruktagandet av nödcentralssystemet ERICA och

ämnar regeringen utöka den regionala utbildningen av nödcentraloperatörer till Nyland, där personalbristen är störst?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Den största orsaken till personalbristen är att det saknas arbetssökande med formell behörighet som nödcentraloperatörer på arbetsmarknaden. Det finns för närvarande inte tillräckligt med nödcentralspersonal att rekrytera.

Enligt statsrådets förordning om nödcentralverksamhet krävs av personal som sköter jouruppgifter examen för jourhavande vid nödcentraler eller motsvarande tidigare examen eller grundexamen för polis eller motsvarande tidigare examen. Arbetssituationen inom polisen är för närvarande ganska god och personer med polisutbildning har inte som tidigare sökt sig till Nödcentralverket, vilket betyder att man i rekryteringen av nödcentraloperatörer i praktiken är beroende av de nödcentraloperatörer som utbildas av Räddningsinstitutet. Nödcentralverkets nuvarande personalmängd möjliggör inte en tillräckligt flexibel planering av arbetstider, vilket påverkar välbefinnandet i arbetet inom verket. Nödcentralverket har efter omorganiseringen från och med år 2015 fokuserat på bland annat arbetstidsplaneringen och utbildning av chefer. För år 2019 utarbetade Nödcentralverket en utvecklingsplan för varje enhet, genom vilken man strävar efter att förbättra de svagaste delområdena inom tillfredsställelse i arbetet.

Nödcentralverket har redan tidigare gjort en omorganisering för att flytta vissa tjänster ut ur nödcentralssalen, för att nödcentraloperatörerna bättre ska kunna fokusera på sina centrala uppgifter. Sådana tjänster är bland annat information om faror, internationella samtal, hantering av störningar och operativ kommunikation, för vilka Nödcentralverkets ledningscentral ansvarar. Testning av larmanläggningar och mottagande av felanmälningar gällande larmanläggningar sköts av personal som rekryteras separat.

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 20/2019 rd

Nödcentralsverket har tagit i bruk ERICA, ett nytt datasystem för nödcentraler. Datasystemet ERICA är riksomfattande och gemensamt för alla aktörer som deltar i nödcentralsverksamheten (polisen, räddningsväsendet, social- och hälsovårdsväsendet samt Gränsbevakningsväsendet). I och med det nätverk som ERICA möjliggör får Finland en enhetlig nödcentral. ERICA gör det möjligt för nödcentralerna att bilda nätverk genom att styra nödsamtal på en nationell nivå. Samtalen styrs fortfarande i första hand till den nödcentral som är belägen närmast den som ringer upp, men om den nödcentralen vid tidpunkten tar emot väldigt många samtal eller av någon annan orsak inte kan svara, letar systemet efter en ledig operatör vid Nödcentralsverkets övriga verksamhetsställen. Situationer där nödcentralerna överbelastas orsakas ofta av lokala fenomen såsom stormar. I en verksamhetsmodell där nödcentralerna bildar nätverk kan man jämnar ut topparna genom att styra en del samtal till andra nödcentraler. På så sätt kan nödsamtal till överbelastade nödcentraler besvaras av vilken som helst av Finlands sex nödcentraler, så att medborgaren får hjälp så snabbt som möjligt. Nödcentralsverket inledde ibruktagandet av nätverksmodellen i begränsad omfattning den 10 juni 2019, och de preliminära resultaten ser lovande ut. Efter en finjustering av verksamhetsmodellen tas nätverksmodellen i bruk i full skala år 2020. Innan man bildar nätverk måste man gå igenom de olika områdenas särskilda drag och olika scenarier.

Varje myndighet definierar själv kriterierna för larm direkt i ERICA-systemet. Varje sektor definierar därmed vilka enheter som ska användas vid larm, uppgiftstyper och klassificeringar för hur brådskande olika ärenden är. Efter att systemet tagits i bruk justerar de ansvariga myndigheterna och Nödcentralsverket kontinuerligt riskanalyserna utifrån erfarenheter så att de ger ändamålsenliga enheter och uppgiftstyper för varje situation.

Enligt regeringsprogrammet ska man genom utbildning och personalrekrytering säkerställa att säkerhetsmyndigheternas förmåga att betjäna på finska och svenska tryggas. Nödcentralsverksamhetens kapacitet och resurser säkerställs med beaktande av de riksomfattande och regionala servicebehoven. Åtgärder för att uppnå dessa mål:

1. Enligt ett rambeslut våren 2019 höjs Nödcentralsverkets anslag med 5,25–5,45 miljoner euro åren 2020–2023.
2. Enligt ett rambeslut våren 2019 höjs Räddningsinstitutets anslag med 500 000 euro åren 2020–2023. Detta gör det möjligt att permanent öka antalet nybörjarplatser för nödcentralsoperatörer till 48 per år.
3. Förutom det ovanstående föreslås i regeringsprogrammet en höjning av anslagen med 2,5 miljoner euro för åren 2020–2023 för att trygga nödcentralsverksamheten.
4. Inrikesministeriet inleder en utredning av en, eventuellt tillfällig, ändring av statsrådets förordning så att det av personal som sköter jouruppgifter förutom grundexamen för polis även skulle krävas en grundexamen inom räddningssektorn eller social- och hälsovårdssektorn. En utredning görs gällande behov av ytterligare anslag och utbildning.

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 20/2019 rd

5. Räddningsinstitutet utreder möjligheterna att ordna regionala kurser för nödcentralsooperatörer i områden där det råder brist på nödcentralsooperatörer (Åbo, Kervo), med beaktande av behovet av att rekrytera operatörer med kunskaper i svenska.
6. Nödcentralverket utreder verkets arbetstidsarrangemang samt vidareutvecklar chefsarbetet och åtgärder för att upprätthålla arbetsförmågan.
7. Nödcentralverket utreder och tar tillsammans med social- och hälsovårdsministeriet i bruk förfaranden för hur samtal som inte hör till nödcentralen kan styras till den nationella handlednings- och rådgivningstjänsten (116 117) som byggs upp inom social- och hälsovårdens jour.
8. Nödcentralverket följer upp hur det nya datasystemet för nödcentralerna påverkar belastningen på operatörerna och rapporterar till inrikesministeriet i början av 2020. Man utreder möjligheterna att optimera verksamheten genom parametrar som styr samtal från överbelastade nödcentraler, med beaktande av möjligheterna att styra samtal till operatörer med kunskaper i svenska.
9. Inrikesministeriet fortsätter att aktivt följa upp Nödcentralverkets ledningsindex, personaltillfredsställelsen och mängden sjukledighet.

Helsingfors 5.7.2019

Inrikesminister Maria Ohisalo