



HÄTÄKESKUSLAITOS
NÖDCENTRALSVERKET

Hätäkeskuslaitos

Kirjanpitoyksikön tilinpäätös 2019

Sisällys

| | |
|--|-----------|
| 1. Toimintakertomus 2019 | 3 |
| 1.1. Johdon katsaus | 3 |
| 1.2. Tuloksellisuus | 4 |
| 1.3. Vaikuttavuus | 6 |
| 1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus | 6 |
| 1.4. Toiminnallinen tehokkuus | 7 |
| 1.4.1. Toiminnan tuottavuus | 7 |
| 1.4.2. Toiminnan taloudellisuus | 8 |
| 1.5.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet | 11 |
| 1.6. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen | 14 |
| 1.7. Tilinpäätösanalyysi | 17 |
| 1.7.3. Tuotto- ja kululaskelma | 19 |
| 1.7.4. Tase | 19 |
| 1.8. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma | 20 |
| 1.9. Arviointien tulokset | 21 |
| 1.10. Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä | 21 |
| 3. Tuotto- ja kululaskelma | 23 |
| 4. Tase | 24 |
| 5. Liitetiedot | 25 |
| 6. Allekirjoitukset | 31 |

1. Toimintakertomus 2019

Toimintakertomuksessa esitetään Valtiokonttorin ohjeistuksen (VK/948/00.00.00.01/2016) mukaisten toteumatietojen ohella sisäministeriön vahvistamien (Hätäkeskuslaitos tulossopimus 2019, SMDno-2018-1804) keskeisten tulostavoitteiden toteumatiedot.

1.1. Johdon katsaus

Toimintavuonna 2019 hätäkeskuspalvelut tuotettiin laadukkaasti ja toiminnan tuloksellisuus säilyi tulostavoitteiden edellyttämällä tasolla. Hätäpuheluiden vastausnopeustavoite saavutettiin sekä 10 sekunnin että 30 sekunnin aikatavoitteen osalta. Kaikista hätäpuheluista 10 sekunnin vastausaikaan päästiin 94 prosentissa puheluista, 30 sekunnissa vastattiin 97 prosenttiin hätäpuheluista. Vastausaikatavoitteen saavuttamista voidaan pitää hyvänä tuloksena erityisesti siksi, että Hätäkeskuslaitoksen henkilöresurssit eivät ole tavoitetason mukaiset.

Hätäilmoitusten määrä noudatteli edellisten vuosien tasoa. Hätäkeskuslaitos otti viime vuonna vastaan yhteensä 2 951 000 hätäilmoitusta, kun vuonna 2018 vastaava luku oli 2 736 000.

Keskeisenä toiminnallisena tavoitteena vuonna 2019 oli uuden hätäkeskustietojärjestelmä ERICAn käyttöönotto. Viranomaisten yhteiskäyttöinen ja valtakunnallisesti verkottunut hätäkeskustietojärjestelmä ERICA otettiin vaiheittain onnistuneesti käyttöön kaikissa hätäkeskuksissa. Uuden tietojärjestelmän käyttöönoton ohella operatiivisessa toiminnassa siirryttiin verkottuneeseen toimintamalliin. Verkottumisen tavoitteena on ensisijaisesti nopeuttaa asiakkaiden mahdollisuutta saada yhteys hätänumeroon 112 ja viranomaisten kiireellisiin palveluihin. Lisäksi toimintamallilla kyetään tasaamaan päivystyshenkilöstön työmääriä.

Henkilöresurssien käyttöaste vuonna 2019 oli noin 91,6 % toteuman ollessa 580 henkilötyövuotta. Resurssien käyttöaste prosentti on hieman laskenut vuodesta 2018. Hätäkeskusten käyttöaste vaihteli välillä 85,8–94,6 %. Hätäkeskuslaitoksessa ilmeni koko vuoden vaikeuksia rekrytoida pätevyiden omaavaa päivystyshenkilöstöä, haasteellisin henkilöstötilanne oli Turun ja Keravan toimipisteissä. Joulukuussa 2018 ja kesäkuussa 2019 valmistuneet hätäkeskuspäivystäjäkursit ovat kokonaisuudessaan (39 opiskelijaa) rekrytoitu Hätäkeskuslaitoksen palvelukseen. Ilmoitinlaitetehtäviin tehtäviin perustettiin 16 vakituista virkaa, joka täytettiin elokuussa 2019.

Vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli 13 % vuonna 2019, vuonna 2018 vaihtuvuus oli 7,6 %. Operatiivisen salihenkilöstön poistuma oli noin 56 henkilöä. Nykyinen hätäkeskuspäivystäjien tutkintokoulutuksen määrällinen taso ei riittänyt kattamaan vuoden 2019 henkilöstöpoistumaa. Hätäkeskuslaitos on aktiivisesti tehnyt aloitteita hätäkeskuspäivystäjien tutkintokoulutusjärjestelmän uudistamiseksi vastaamaan nykyistä paremmin Hätäkeskuslaitoksen määrällisiä ja laadullisia tarpeita.

Sairauspoissaolosten määrä on hieman lisääntynyt vuoteen 2018 verrattuna. Koko henkilöstön sairauspoissaolot olivat 16,7 työpäivää/henkilö (2018:16,2). Hallinto henkilöstöllä sairauspoissaoloja oli 8,2 työpäivää (2018: 7,0) ja päivystyshenkilöstöllä 18,9 työpäivää/henkilö (2018: 18,5).

VmBaro kyselyn tulosten perusteella henkilöstön työtyytyväisyys hieman laski edellisvuoden tasosta, viraston keskiarvon ollessa 3,16. Edellisenä toimintavuonna vastaava keskiarvo oli 3,26. Keskeisimpänä syynä työtyytyväisyysarvon lievään laskuun oli uuden hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton aiheuttama työkuormitus. Työtyytyväisyyskyselyn tulokset ja niistä johdettavat kehitystoimet käsiteltiin jokaisessa yksikössä.

Hätäkeskuslaitoksen talousarvio kasvoi talousarviokaudella 5,5 % verrattuna edelliseen vuoteen. Neljännen lisätalousarvion jälkeen määrärahoja oli käytettävissä 9,5 % enemmän kuin vuonna 2018. Toimintaan käytettäviä määrärahoja oli kuitenkin vähemmän kuin edellisenä vuotena, johtuen siirtyvästä määrärahasta. Edelliseltä vuodelta siirtynyttä erää oli käytettävissä 11,4 milj. euroa vuonna 2019, josta 4 milj. euroa siirtyi vuodelle 2020. Siirtyvä erä muodostui pääosin valtuudesta aiheutuvista tulevista talousarviomenoista 1,4 milj. euroa ja palvelujen ostoista 1,5 milj. euroa, jotka liittyivät pääosin hätäkeskustietojärjestelmän kehittämiseen.

Hätäkeskuslaitoksen toiminnan lähtökohtana tulevaisuudessa on laadukkaiden hätäkeskuspalveluiden turvaaminen ja hätäkeskustoiminnan edelleen kehittäminen yhteistyössä hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten kanssa. Hätäkeskuslaitoksen toimintaa kehitetään toimintaympäristön muutokset huomioiden, tavoitteena yhä laaja-alaisempi koko auttamisen ketjun toiminnan tukeminen ja vaikuttavuuden parantaminen.

1.2. Tuloksellisuus

Hätäkeskuslaitoksen tavoitteena on omalla toimialallaan edistää turvallisuutta sekä terveyttä ja toimintakykyä sekä ehkäistä vahinkojen vaikutuksia välittämällä kiireellisissä tilanteissa välitöntä apua. Hätäkeskus vastaa avunpyyntöön viivytyksettä. Keskeisenä mittarina käytetään hätäpuheluun vastausnopeutta.

1.2.1 Hätäpuhelun vastausnopeus

Hätäkeskuksen vastausnopeus hätäpuheluihin kuvaa resursoinnin onnistumista. Tämän tunnusluvun laskennassa jaettavana on käytetty tavoiteajassa (10 s. ja 30 s.) vastattujen hätäpuhelujen määrää. Jakajana on käytetty kaikkia vastattuja hätäpuheluita.

Taulukko. Hätäpuhelun vastausnopeus.

| Tunnusluku | 2017 toteuma | 2018 toteuma | 2019 toteuma |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa (%:ssa hätäpuheluista) | 93 % | 94 % | 94 % |
| Hätäpuheluun vastataan alle 30 sekunnissa (%:ssa hätäpuheluista) | 95 % | 97 % | 97 % |

Taulukko. Hätäpuhelun vastausnopeus hätäkeskuksittain.

| Tunnusluku | Kerava | Kuopio | Oulu | Pori | Turku | Vaasa |
|--|--------|--------|------|------|-------|-------|
| Hätäpuheluun vastataan 10 sekunnissa (%:ssa hätäpuheluista) | 92 % | 95 % | 95 % | 94 % | 94 % | 95 % |
| Hätäpuheluun vastataan alle 30 sekunnissa (%:ssa hätäpuheluista) | 96 % | 97 % | 98 % | 96 % | 97 % | 98 % |

Edellä mainitun laskentatavan mukaisesti 10 sekunnin vastausaikaan päästiin 94 prosentissa puheluista ja 30 sekunnin vastausaikaan 97 prosentissa puheluista. Hätäkeskuksittain tarkasteltuna vastausaikataivoiteissa tulokset vaihtelivat välillä 92-95 % (10 sekunnin tavoite) ja välillä 96-98 % (30 sekunnin tavoite).

1.2.2. Muiden keskeisten tulostavoitteiden toteutuminen

Uusi hätäkeskustietojärjestelmä ja verkottunut toimintamalli

Vuoden 2019 aikana Hätäkeskuslaitoksessa otettiin käyttöön uusi hätäkeskustietojärjestelmä, ERICA.

Uuden hätäkeskustietojärjestelmän tekniset ratkaisut mahdollistavat entistä nopeamman hätäpuheluun vastaamisen. Samoin tietojärjestelmän yleinen käytettävyys mahdollistaa hätäilmoituksen käsittelyn aikaisempaa tehokkaammin. Uuden tietojärjestelmän käyttöönoton ohella operatiivisessa toiminnassa siirryttiin verkottuneeseen toimintamalliin. Hätäpuheluiden valtakunnallinen verkottuminen aloitettiin kesäkuussa 2019 kokeilujaksolla, johon osallistui noin 20 prosenttia hätäkeskuspäivystäjistä. Täysimääräinen verkottuminen aloitettiin kokeilujakson jälkeen joulukuussa. Verkottuneessa toimintamallissa hätäpuhelu pyritään aina käsittelemään tapahtumapaikkaa lähimmässä hätäkeskuksessa. Ruuhkatilanteissa hätäpuhelun käsittely tapahtuu vapaana olevan hätäkeskuspäivystäjän toimesta mistä tahansa toimipisteestä.

Verkottumisen tavoitteena on ensisijaisesti nopeuttaa asiakkaiden mahdollisuutta saada yhteys hätänumeroon 112 ja viranomaisten kiireellisiin palveluihin. Lisäksi toimintamallilla kyetään tasaamaan päivystyshenkilöstön työmääriä. Jo kokeilun alkuvaiheessa verkottuneen toimintamallin näkyivät mm. vastausaikavoitteissa. Esimerkiksi kesäkuukausina kyettiin verkottumisen ansiosta tasaamaan valtakunnallisesti hetkellisiä hätäilmoitusruuhkia.

Nykyaikaisen teknologian hyödyntäminen, uudet palvelumuodot

Uusina hätäilmoitustapoina vakiintuivat ajoneuvojen eCall järjestelmä sekä hätätekstiviestipalvelu (112SMS - palvelu). Merkittävänä palvelun parantamisen toimenpiteenä voidaan lisäksi mainita Advanced Mobile Location (AML) -teknologian käyttöönotto hätäilmoittajan paikannuksessa. 112 Suomi -sovelluksen kehittämistä jatkettiin toteuttamalla sovellukseen sijaintitietoon perustuva vaaratiedoteominaisuus. Sovelluksen päivystysnumerot listalle lisättiin poliisin yleisneuvontaa kiireettömissä asioissa antava neuvontapalvelu sekä nollalinja, joka on lähisuuhdeväkivaltaa kohtaaville tarkoitettu auttava puhelin. Viittomakielellä tehtyjen hätäilmoitusten etätulkkauspilottia valmisteltiin yhteistyössä KELA:n, SM:n ja STM:n kanssa. Ilmoitinlaitesopimusten digitalisointihanketta jatkettiin suunnitelman mukaisesti.

Johtokeskustoimintojen kehittäminen, valmiussuunnitelman päivittäminen

Hätäkeskuslaitoksen johtokeskukselle vuosi 2019 oli toinen operatiivisessa toiminnassa. Se on tuottanut valtakunnallista tilannekuvaa hätäkeskuspalveluista sekä niitä tukevista teknisistä järjestelmistä, pitänyt yhteyttä muiden viranomaisten vastaavien johto- ja tilannekeskusten kanssa, seurannut yhteiskunnan tilannekuvaa sekä viestinyt kansalaisille viraston eri kanavilla.

Viraston valmiussuunnitelma on päivitetty. Sen jalkauttaminen ja harjoittelu aloitettiin huomioiden uuden hätäkeskustietojärjestelmän (ERICA) käyttöönottoon liittyneet salitoiminnassa tapahtuneet keskeiset muutokset. Hätäkeskuslaitos osallistui vuonna 2019 useisiin turvallisuusviranomaisten järjestämiin harjoituksiin, kuten KYHA19 ja KETJU19.

Vaaratiedottamisen muuttunut prosessi on selkeyttänyt toimintaa. Kaikki vaaratiedotteet välitetään Yleisradioon Hätäkeskuslaitoksen johtokeskuksen kautta. Johtokeskus varmistaa tietojen oikeellisuuden ja kielivaatimusten toteutumisen sekä osaltaan vapauttaa toimintaa johtavien viranomaisten resursseja paikan päällä. Lakisääteisten kanavien ohella johtokeskus julkaisee vaaratiedotteet viraston kotisivulla sekä sosiaalisen median kanavilla ja helmikuusta 2019 alkaen myös 112Suomi -sovelluksessa kohdennettuna. Tarkastelujaksolla julkaistiin 11 vaaratiedotetta.

Ulkoministeriön konsulipalvelujen avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitoon liittyviä yhteydenottoja tuli vuoden aikana 6823. Yhteistyö Ulkoministeriön konsulipalveluyksikön kanssa on ollut hyvää ja avointa. Neuvottelut uuden palvelusopimuksen laatimisesta on aloitettu.

Johtokeskus vastasi viraston kansainvälisen hätäpuhelulinjaan 534 kertaa.

Hallinto- ja tukipalvelut, mittareiden ja tunnuslukujen kehittäminen

Työvuorosuunnittelun uudistamista ja uuden työvuorosuunnitteluohjelmiston hankintaprojektia edistettiin suunnitelman mukaisesti.

Hätäkeskuslaitoksen esityksestä hätäkeskustoimintaa kuvaavia tunnuslukuja ja mittareita on osittain uudistettu vastaamaan nykyistä paremmin verkottuneen toimintamallin vaatimuksia sekä uuden hätäkeskustietojärjestelmän raportointiominaisuuksia. Hätäkeskuslaitos osallistui aktiivisesti sisäasiainhallinnon uudistetun ohjausmallin toimeenpanoon. Viraston tulossopimuksen rakennetta ja toiminnallisia tulostavoitteita uudistettiin uuden ohjausmallin periaatteita vastaavaksi.

1.3. Vaikuttavuus

Hätäkeskuslaitos on keskeinen toimija kokonaisturvallisuuden kentässä. Se on yksi tärkeimmistä sisäisen turvallisuuden tilannekuvan tuottajista toimiessaan hätätilanteisiin ja hätäkeskustoimintaan liittyvän tiedonkulun keskipisteenä sekä kansalaisten että viranomaisten suuntaan. Virasto toimii tasavertaisena yhteistyökumppanina muiden turvallisuusviranomaisten kanssa.

1.3.1 Toiminnan vaikuttavuus

Hätäkeskuslaitoksella on merkittävä rooli tiedonvälittäjänä normaalioloissa ja häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa. Yhteiskunnan kriisinsietokyvyn näkökulmasta Hätäkeskuslaitos sovittaa yhteen kiireellisten hälytysviranomaisten toimintaa ja huolehtia rajallisten resurssien priorisoinnista. Hätäkeskustoiminta on täten yksi niistä tärkeimmistä toiminnoista, jotka vaikuttavat suoraan väestön turvallisuuden tunteeseen sekä luottamukseen viranomaisia ja yhteiskuntaa kohtaan.

Hätäkeskustoiminnassa käytettävän tekniikan luotettavuus ja toimintavarmuus ovat tärkeässä roolissa hätäkeskuspalveluiden tuottamisessa. Uuden hätäkeskustietojärjestelmän (ERICA) käyttöönoton jälkeen jouduttiin kolme kertaa siirtymään takaisin vanhan ELS-tietojärjestelmän käyttöön. Näistä pisin jakso oli 4-10.9.2019, jolloin turvallisuusverkossa tehty päivitysprosessi aiheutti vakavan ongelman ERICAn tietoliikenneyhteyksissä. Myös kaksi muuta hätäkeskustietojärjestelmän häiriötilannetta johtuivat turvallisuusverkon toimivuusongelmista. Vuonna 2019 Hätäkeskuslaitoksella ei ollut kuitenkaan sellaisia teknisiä tai muita toiminnallisia häiriöitä, jotka olisivat kokonaisuudessaan keskeyttäneet hätäkeskuspalveluiden tuottamisen.

Mediajulkisuus ja viestintä

Hätäkeskuslaitoksen viestinnällisenä tavoitteena on tukea 112-palvelujen asianmukaista käyttöä sekä edistää uusien palvelujen tunnettuutta. Virasto pyrkii myös lisäämään hätäkeskustoiminnan asiantuntijuutta sisäisessä turvallisuudessa sekä yhteiskunnallisessa vaikuttavuudessa. Tätä kautta Hätäkeskuslaitos ylläpitää omalta osaltaan kansalaisten turvallisuuden tunnetta. Tavoitteet perustuvat strategiaan linjauksiin, joita toteutetaan suunnitelmallisella ja monikanavaisella viestinnällä.

Toimintavuonna julkisuuden määrä mediaosumien lukumäärää tarkasteltaessa nousi hieman edellisvuoteen verrattuna. Mediaosumia oli vuonna 2019 yhteensä 2 380, kun edellisenä vuonna luku oli 2 256. Osumista 89 % (95 %) oli neutraalia tai myönteistä ja 10 % (5 %) kielteistä. Sekä myönteisen että negatiivisen julkisuuden osuus kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna. Kielteinen julkisuus liittyi pääosin uuden hätäkeskustietojärjestelmän (ERICA) häiriötilanteisiin. Vaikka häiriöt aiheutuivat Hätäkeskuslaitoksesta riippumattomista syistä, suuntautui osa kielteisestä uutisoinnista Hätäkeskuslaitokseen.

Hätäkeskuslaitos oli ensisijaisena toimijana 17 prosentissa mediaosumista, kun edellisvuonna vastaava luku oli 19 %. Näin ollen viraston oma ääni kuului mediajulkisuudessa hieman edellisvuotta heikommin. Toimintavuonna eniten julkisuutta sai hätänumeron oikeaan ja asialliseen käyttöön liittyvä uutisointi (39 %) sekä hätäkeskustoiminta (22 %). Hätäilmoituksiin liittyvää julkisuutta oli 12 % ja viraston toimintaan liittyviä osumia 17 %. ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään liittyvien mediaosumien osuus oli 11 %. Kaikilla itsetuotetuilla viestintäsisällöillä - mm. 20 mediatiedotetta, 62 uutista, 13 blogia, 227 Facebook-julkaisua, 542 twiittiä, 17 videota, 44 Instagram-julkaisua, 42 LinkedIn-julkaisua, 10 uutiskirjettä ja verkkosivut 112.fi - tavoitettiin lähes 6 miljoona näyttökertaa.

Someviestinnän suosituimmat julkaisut tavoittivat satoja tuhansia näyttökertoja. Facebookin ”Älä aja ohi” -julkaisu kehotti pysähtymään onnettomuuspaikalle ja soittamaan hätänumeroon 112. Tällä tavoitettiin 340 000 henkilöä. YouTubessa oleva ”Lapsi soittaa 112” -video on ollut erittäin suosittu video ja vuoden 2019 aikanakin sitä katsottiin yli 270 000 kertaa. 112.fi-sivustolla suosituin sivu oli hätäkeskuspäivystäjän työstä ja koulutuksesta kertova sivu.

1.4. Toiminnallinen tehokkuus

1.4.1. Toiminnan tuottavuus

Laadukkaiden hätäkeskuspalveluiden tuottamisen edellytyksenä on, että päivystyshenkilöstön määrä on oikein mitoitettu ja kohdennettu työtehtävien mukaan. Päivystyshenkilöstöön luetaan kuuluvaksi henkilöstö, joka osallistuu hätäilmoitusten käsittelyyn (vuoromestarit, ylipäivystäjät, hätäkeskuspäivystäjät).

Taulukko. Hätäilmoitusten määrä/päivystyshenkilöstö, koko virasto*)

| Tunnusluku | 2017 toteuma | 2018 toteuma | 2019 toteuma |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| Hätäilmoitusten määrä / päivystyshenkilöstö | 5 600 | 5 800 | 6630 |

Taulukko. Hätäilmoitusten määrä/päivystyshenkilöstö, toimipisteittäin eroteltuna*)

| Tunnusluku | Kerava | Kuopio | Oulu | Pori | Turku | Vaasa |
|---|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 2019 Hätäilmoitusten määrä / päivystyshenkilöstö | 7330 | 6090 | 6350 | 6110 | 6810 | 6590 |
| 2018 Hätäilmoitusten määrä / päivystyshenkilöstö | 6 700 | 5 400 | 5 600 | 5 300 | 6 000 | 5 500 |
| 2017 Hätäilmoitusten määrä / päivystyshenkilöstö | 6 300 | 5 400 | 5 400 | 5 200 | 5 600 | 5 300 |

*) Hätäilmoitukset sisältävät vastatut hätäpuhulut ja ilmoitinlaitehälytykset.

Käsiteltyjen hätäilmoitusten määrä/päivystyshenkilöstö lasketaan vastattujen hätäpuheluiden ja ilmoitinlaitehälytysten summasta jaettuna toteutuneilla päivystyshenkilöstön henkilötyövuosilla.

Vuonna 2019 on kyseisen tunnusluvun osalta havaittavissa selvää kasvua. Kasvuun vaikuttavat vastattujen hätäilmoitusten määrä sekä henkilöstön rekrytointihaasteet.

1.4.2. Toiminnan taloudellisuus

Taulukko. Hätäkeskustoiminnan taloudellisuus

| Tunnusluku | 2017 toteuma | 2018 toteuma | 2019 toteuma |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| Hätäkeskustoiminnasta aiheutuvat kustannukset, euroa/asukas | 9,0 | 9,9 | 11,0 |
| Kustannukset, euroa/vastattu hätäilmoitus | 13,4 | 14,4 | 18,0 |

Hätäkeskustoiminnan taloudellisuutta on arvioitu siten, että on jaettu Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen kustannustiedot viimeisimmällä virallisella väestömäärällä ja vastatuilla hätäilmoitusmäärillä. Tunnusluvut lasketaan arvonlisäverottomista menoista pl. investoinnit ml. poistot. Väestömäärä tieto tulee suoraan tilastokeskuksen 31.12.2019 tiedoista.

Hätäkeskustoiminnasta aiheutuvat kustannukset euroa/asukas ovat nousseet 9,9 eurosta 11 euroon eli 11 % verrattuna edelliseen vuoteen. Hätäkeskuslaitoksen kustannukset vastattua hätäilmoitusta kohden nousivat 14,4 eurosta 18 euroon eli 25 %.

Kustannusten nousun syynä on uuden hätäkeskustietojärjestelmän (ERICA) käyttöönotosta aiheutuneet palvelu- ja käyttömaksut, poistot, ELS-tietojärjestelmän ylläpito varajärjestelmänä sekä operaattorikustannusten nousu. Tulevaisuudessa kustannusten nousua voi aiheuttaa hätäkeskustietojärjestelmän kehittämistarpeet sekä uuden toimitussopimuksen palvelumaksujen hinnankorotukset.

1.4.3. Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus

Julkisoikeudellisten suoritteiden tuotanto perustuu Hätäkeskuslaitoksessa siihen, että paloilmoitinlaite on määritelty pakolliseksi rakennusmääräyksissä (Ympäristöministeriön asetus rakennusten paloturvallisuudesta 848/2017). Liiketaloudellisesti hinnoitellut suoritteet perustuvat lakiin hätäkeskustoiminnasta. Laki säätelee, että Hätäkeskuslaitos saa ottaa vastaan yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) soveltamisalaan kuuluvia tehtäviä, jos tärkeä yleinen etu sitä vaatii.

Julkisoikeudellisten suoritteiden maksujen perusteet on määritelty valtion maksuperustelaisissa, sisäministeriön joulukuussa vuonna 2018 antaman asetuksen (1046/2018) mukaisesti. Maksuasetus oli voimassa 1.1.-31.12.2019 ja sen mukaan Hätäkeskuslaitoksen julkisoikeudellisten suoritteiden testausmaksu pysyi edellisen vuoden tasolla. Suoritteiden liittymismaksut olivat 50 euroa sekä julkisoikeudellinen testausmaksu oli 10 euroa/kuukausi ja liiketaloudellisten suoritteiden testausmaksu oli 14 euroa/kuukausi.

Hätäkeskuslaitoksessa päätettiin huhtikuussa 2019 toteuttaa ilmoitinlaitetestaukset hätäkeskuksissa verkottuneesti 1.9.2019 mennessä, jolloin testauksen työtehtäviin sisällytettiin myös ilmoitinlaitteiden häiriötilanteisiin liittyvä ns. vikakoripäivystys. Verkottunut toimintamalli ja vikakoripäivystys kasvattivat viraston ilmoitinlaitetestausten henkilömääräresurssia 11 henkilöstä 16 päätoimiseen ilmoitinlaitetestaajaan. Ilmoitinlaitetestausten muutoksesta ei ollut tietoa syksyllä 2018 tehdyissä maksullisen toiminnan laskelmissa. Uudesta toimintatavasta aiheutuneet lisäkustannukset olivat noin 354 200 euroa.

Hätäkeskuslaitoksessa ilmoitinlaitteisiin liittyvät toiminnot ovat manuaalisia prosesseja niin sopimuksien, hallinnollisten kuin operatiivisten tietojen syöttämisen osalta. Hätäkeskuslaitoksessa on ilmoitinlaitteisiin liittyen jatkettu toimintatapojen kehittämistä ja palvelutasoa tullaan ylläpitämään tulevina vuosina asiakkaiden sähköisen ilmoitinlaitesopimushallintajärjestelmän avulla. ILMO-projektissa työ jatkuu järjestelmän toteuttamiseen sekä sisällön että toiminnallisuuksien määrittämisellä.

Maksulliseen toimintaan käytettävät henkilöstökustannukset on saatu suoraan työaikakirjanpidosta. Henkilöstökustannusten ja työtuntien lisääntyminen laskevat kustannusvastaavuuden julkisoikeudellisten suoritteiden osalta alle omakustannusarvon. Ilmoitinlaitteiden määrät on saatu myyntilaskutus (excel) taulukoista 31.12.2019 tilanteen mukaan.

Taulukko. Maksullisen palvelutoiminnan kustannustehokkuus

| Tunnusluku | 2016 toteuma | 2017 toteuma | 2018 toteuma | 2019 toteuma |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Julkisoikeudelliset suoritteet, kustannusvastaavuus % | 148 % | 133 % | 98 % | 82 % |
| Liiketaloudelliset suoritteet, kustannusvastaavuus % | 201 % | 165 % | 140 % | 116 % |

Maksullisen palvelutoiminnan eli palo- ja rikosilmoitinlaitteiden tuotot olivat 2,5 milj. euroa vuonna 2019, jotka vastasivat vuoden 2018 tuottoja. Julkisoikeudellisten suoritteiden osalta kertyi alijäämää julkisoikeudellisten suoritteiden kustannusvastaavuuden ollessa 82 %. Liiketaloudellisissa suoritteissa tavoitteeksi oli asetettu 20 % kate, joka ei toteutunut, mutta liiketaloudellisten suoritteiden kustannusvastaavuus oli hyvä; 116 %. Maksullisen palvelutoiminnan kustannustehokkuus hinnoiteltavien suoritteiden osalta ei toteutunut, tämä johtui henkilökustannusten ja työtuntien lisääntymisestä.

Kustannusvastaavuuslaskelma esitetään, koska maksullisen toiminnan osa-alueen tuotot olivat yli miljoona euroa. Maksullisen toiminnan tulot olivat edellisen vuoden tasolla.

Julkisoikeudellisissa suoritteissa maksulliseen toimintaan käytetty henkilöstökustannusten osuus kasvoi 19,3 % edellisestä vuodesta.

Hätäkeskustietojärjestelmän poistot aktivoituvat vuonna 2019 (aktivointipäivä 31.12.2018). Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelmassa poistot on arvioitu varovaisuuden periaatteella, koska tietojärjestelmä ERICAn käyttöönotosta ei ollut täyttä varmuutta.

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma (1 000 €)

| Hätäkeskuslaitos | | | | Muut suoritteet | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| | 2018 toteuma | 2019 tavoite | 2019 toteuma | 2018 toteuma | 2019 tavoite | 2019 toteutuma |
| TUOTOT | | | | | | |
| maksullisen toiminnan tuotot | | | | | | |
| - maksullisen toiminnan myyntituotot | 2 003 | 2 221 | 2 036 | 481 | 390 | 466 |
| - maksullisen toiminnan muut tuotot | | | | | | |
| Tuotot yhteensä | 2 003 | 2 221 | 2 036 | 481 | 390 | 466 |
| KUSTANNUKSET | | | | | | |
| maksullisen toiminnan erilliskustannukset | | | | | | |
| - aineet, tarvikkeet ja tavarat | 37 | 30 | 30 | 6 | 4 | 5 |
| - henkilöstökustannukset | 617 | 567 | 736 | 104 | 83 | 120 |
| - vuokrat | 240 | 243 | 225 | 40 | 36 | 37 |
| - palvelujen ostot | 188 | 115 | 185 | 32 | 17 | 30 |
| - muut erilliskustannukset | 19 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Erilliskustannukset yhteensä | 1 101 | 957 | 1 178 | 185 | 140 | 192 |
| KÄYTTÖJÄÄMÄ | 902 | 1 264 | 858 | 296 | 250 | 274 |
| maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista | | | | | | |
| - tukitoimintojen kustannukset | 933 | 1 099 | 1 041 | 157 | 161 | 169 |
| - poistot | 12 | 165 | 245 | 2 | 24 | 40 |
| - korot | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 |
| - muut yhteiskustannukset | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Osuus yhteiskustannuksista yhteensä | 945 | 1 264 | 1 292 | 159 | 185 | 210 |
| Kokonaiskustannukset yhteensä | 2 046 | 2 221 | 2 470 | 344 | 325 | 402 |
| YLIJÄÄMÄ (+) / ALIJÄÄMÄ (-) | -43 | 0 | -434 | 137 | 65 | 64 |

1.5. Tuotokset ja laadunhallinta

1.5.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Hätäkeskusten tehtävänä on vastaanottaa ja käsitellä hätäilmoituksia. Hätäilmoitukset luokitellaan hätäpuheluihin ja ilmoitinlaitehälytyksiin.

Taulukko. Keskeisten suoritteiden määrät

| Tunnusluku | 2017 toteuma | 2018 toteuma | 2019 toteuma |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| Hätäilmoitukset *) | 2 680 000 | 2 736 000 | 2 951 580 |
| • Vastatut hätäpuhelut | 2 650 000 | 2 705 000 | 2 927 700 |
| • Ilmoitinlaitehälytykset | 30 000 | 31 000 | 23 880 |
| Hätäkeskukseen kuulumattomat hätäpuhelut | 593 000 | 607 000 | 865 400 |
| • Virhe tai tahaton soitto | 501 000 | 523 000 | 806 930 |
| • Asiaton tai ilkivaltainen soitto | 92 000 | 84 000 | 58 470 |
| Hätäilmoitusten perusteella välitetyt tehtävät | 1 350 000 | 1 392 000 | 1 426 380 |
| Hätäilmoitusten määrä/asukas, kpl | 0,49 | 0,50 | 0,54 |

*) Hätäilmoitukset sisältävät vastatut hätäpuhelut ja ilmoitinlaitehälytykset.

Vuoden 2019 aikana käsiteltiin hätäkeskuksissa yhteensä 2 951 580 hätäilmoitusta, joista hätäpuheluja oli 2 927 000. Hätäilmoitusten määrä kasvoi edellisvuodesta 8 %.

Vuoden 2019 aikana on otettu käyttöön uusi hätäkeskustietojärjestelmä. Tietojärjestelmä on mahdollistanut tehokkaamman hätäpuheluihin vastaamisen ja tämä selittää suurimman osan hätäilmoitusmäärän kasvusta. Yhteiskunnan toimintaympäristössä, ihmisten käyttäytymisessä tai luonnonilmiöissä, ei ole havaittu tapahtuneen merkittäviä muutoksia vuoden 2019 aikana.

Hätäilmoitusten perusteella välitettiin viranomaisille tehtäviä 1 426 380 kpl. Välitettävien tehtävien kasvu oli 2 %. Kasvuun on vaikuttanut eniten uuden hätäkeskustietojärjestelmän myötä käyttöönotettu täysin uusi riskinarviotyökalu, joka määrittelee entistä tarkemmin mitkä tilanteet tulee välittää viranomaisille tehtäviksi.

Hätäkeskukseen kuulumattomien puheluiden kokonaismäärä on kasvanut. Muutos selittyy suurimmalta osin vastattujen hätäpuheluiden kasvaneella määrällä ja uuden hätäkeskustietojärjestelmän kirjaamisen menetelmien muutoksella. Suuri osa vastatuista hätäpuheluista on lyhyitä vahinkotilanteita ja niiden erilainen tekninen päättäminen näkyy raportissa. Sen sijaan ilkivaltaiset tai asiattomat tilanteet ovat vähentyneet edeltävistä vuosista.

1.5.2. Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Palvelukyky muodostuu monien asioiden kokonaisuutena. Laadullista toimintaa seurataan työmäärän ja työhön käytettävien aikojen avulla.

Taulukko. Seurattavat suoritteet

| | 2018 | 2019 | Erotus (%) |
|---|------------|------------|------------|
| Hätäpuheluiden vastaamisnopeus (ka.) | 5 sekuntia | 5 sekuntia | 0 % |
| Vastattuja hätäpuheluita per IVO tunti *) | 7,1/h | 9,3/h | 31 % |
| Hälyttämiseen kulunut aika A-tehtävissä mm:sek (med.) **) | | | |
| Toimialat | | | |
| • Ensihoito | ---- | 01:41 | |
| • Poliisi | ---- | 03:35 | |
| • Pelastustoimi | ---- | 01:34 | |
| Tehtävänkäsittelyaika hätäilmoituksen perusteella välitetyissä tehtävissä mm:sek (med.) ***) | | | |
| Toimialat | | | |
| • Ensihoito | --- | 03:52 | |
| • Poliisi | --- | 05:57 | |
| • Pelastustoimi | --- | 05:56 | |
| • Sosiaalipäivystys | --- | 08:42 | |
| Asiakkaan 112-aika A-tehtävissä mm:sek (med.) ****) | | | |
| Toimialat | | | |
| • Ensihoito | --- | 10:05 | |
| • Poliisi | --- | 12:15 | |
| • Pelastus | --- | 11:32 | |

*) IVO = hätäilmoituksen vastaanottaja. IVO tunti on aika, jonka päivystäjä on ollut tietojärjestelmään kirjautuneena hätäilmoituksen vastaanotto toimintaan.

***) Hälyttämiseen kulunut aika lasketaan hätäpuhelun alusta tehtävän ensimmäisen yksikön hälyttämiseen.

****) Tehtävänkäsittelyaika lasketaan siitä kun tehtävälomake aukeaa (= vastataan hätäilmoitukseen) ja päättyy kun tehtävälomake ensimmäisen kerran suljetaan. Aika kuvaa konkreettisesti hätäilmoituksen käsittelyä, koska siihen sisältyy hätäpuhelu, riskinarvio, rekisterikyselyt, kirjaukset, ohjeet ja mahdollinen hälyttäminen.

*****) Asiakkaan 112-aika kertoo mikä on odotusaika avunsaannille asiakkaan näkökulmasta. Aika lasketaan siitä kun hätäpuhelu kytkeytyy hätävaihteeseen, siihen kun toimialan ensimmäinen yksikkö on kohteessa.

Hälyttämiseen kuluva aika A-tehtävissä on uusi raportoitava tunnusluku. Tällä hetkellä tässä ei ole tavoiteaikaa toimialoitain. Tavoiteaikoja määritellään vuoden 2020 aikana. Hälyttämiseen kuluva aika on hyvin erilainen toimialojen välillä. Aikaan vaikuttaa oleellisesti toimialan määrittelemät riskianalyysit sekä toimialan hälyttämismekanismit. Lisäksi aikaan vaikuttaa yleisesti tilanteiden selkeys eli kuuluuko hätäilmoituksessa ilmennyt asia yleensäkin toimialalle. Ensihoidon ja pelastustoimen tilanteet ovat monesti luonteeltaan yksiselitteisempiä kuin poliisin tilanteet. Poliisin kohdalla merkittävästi pidempää hälytysaikaa selittää myös se, että sen hälyttämiseen liittyvä toimintatapa poikkeaa pelastustoimesta ja ensihoidosta, joissa tehtävät välitetään yksiköille järjestelmän automatiikkaa ja dataviestejä hyödyntäen. Poliisin tehtävät välitetään edelleen puheviestinä viranomaisradioverkossa ja hälytysaika määräytyy vasta kaksisuuntaisen vuoropuhelun ja suullisen tietojen välittämisen jälkeen.

Tehtävänkäsittelyaika on myös uusi tunnusluku. Tehtävänkäsittelyaika kuvaa työaikaa, joka kuluu hätäilmoituksen käsittelyyn ensimmäisessä työvaiheessa eli ilmoituksen vastaanotossa. Tämä on työmäärältään suurin työvaihe hätäilmoitusprosessissa. Ilmoituksen vastaanoton turvaaminen onkin resursoinnin näkökulmasta kriittinen työvaihe hätäilmoituksen käsittelyssä. Toimialojen väliset erot tehtävänkäsittelyajoissa ovat suuret. Selittävinä tekijöinä on erityisesti toimialojen erilainen luonne selvitettävien asioiden suhteen. Esimerkiksi poliisin ja sosiaalitoimen hätäilmoitukset ovat huomattavasti moniulotteisempia ja vaativat enemmän taustatietojen keräämistä sekä erilaisten rekistereiden käsittelyä, kuin ensihoidossa tai pelastustoimessa. Ensihoito eroaa selkeästi muista toimialoista siinä, että tehtävät muodostuvat suoraviivaisemmin eikä tehtävän muodostumisen jälkeen enää tarvitse kerätä erilaisia taustatietoja tilanteeseen. ERICAn riskianalyyysien toiminnallisuudet vaikuttavat oleellisesti tehtävänkäsittelyaikaan ja tätä kautta myös Hätäkeskuslaitoksen resursointitarpeeseen eri tilanteissa.

Uusi seurattava mittari on myös asiakkaan 112-aika A-tehtävissä. Se kuvaa ensimmäistä kertaa koko turvallisuusketjun toimintaa avuntarvitsijan näkökulmasta. Aika on valtakunnallinen mediaaniarvo siitä kuinka kauan avunsaanti kestää A-kiireellisissä tilanteissa. Aikaan vaikuttaa oleellisesti kaikkien viranomaisten resursointi ja tapahtumapaikan sijainti suhteessa hälytettävien viranomaisten resursseihin.

Hätänumeron tunnettuus ja asiakasryhmien tyytyväisyys hätäkeskuspalveluun

Vuonna 2019 ei tehty hätänumeron tunnettuuskyselyä. Hätänumeron tunnettuutta kysyttiin väestöltä loka-marraskuussa vuonna 2015. Kyselyyn vastanneista 97 % tiesivät mikä on hätänumero Suomessa.

Hätäkeskuslaitos tilasi Aula Research Oy:ltä vuonna 2019 sidosryhmätutkimuksen, jonka tavoitteena oli tuottaa mitattavaa ja seurattavaa tietoa sidosryhmien näkemyksistä Hätäkeskuslaitoksen maineesta ja sidosryhmätyön onnistumisesta. Kyselytutkimukseen kutsuttiin sidosryhmien edustajia seuraavista kohderyhmistä: pelastuslaitokset, sosiaalipäivystykset, poliisilaitokset, ensihoito, Rajavartiolaitos sekä muiden läheisimpien sidosryhmien viestintätoiminnot. Selvitys toteutettiin kyselytutkimuksena, ja yhteensä 211 henkilöä vastasi kyselyyn. Lisäksi hallinnonalan kahdeksalta vaikuttajalta tietoja kerättiin haastattelun avulla.

Tutkimustulosten mukaan Hätäkeskuslaitoksen maine on sidosryhmien mielestä hyvä, ja kaiken kaikkiaan Hätäkeskuslaitos sai myönteistä palautetta yhteydenpidostaan sidosryhmiin ja ylipäänsä sidosryhmätyönsä onnistumisesta. Neljä viidestä vastaajasta (80 %) pitää Hätäkeskuslaitoksen mainetta erittäin hyvänä tai hyvänä. Lähes kolme neljästä vastaajasta (72 %) oli erittäin tai jokseenkin tyytyväinen Hätäkeskuslaitoksen ja oman organisaationsa yhteydenpitoon ja vuorovaikutukseen kokonaisuudessaan. Erityisesti tyytyväisiä oltiin päivittäisen yhteistyön sujumiseen ja yhteistyöviranomaisten tasavertaiseen kohteluun. Lisäksi erityistä kiitosta keräsi Hätäkeskuslaitoksen työntekijöiden ammattitaito. Hätäkeskuslaitosta pidetään asiantuntevana toimijana, jonka kanssa päivittäinen yhteistyö sujuu hyvin.

Kehityskohteina esiin nousivat mm. tiedon määrän ja ymmärrettävyyden lisääminen. Lisäksi Hätäkeskuslaitoksen näkyvyys yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistujana jakaa vahvasti mielipiteitä vastaajien keskuudessa. Joka toisen vastaajan mielestä Hätäkeskuslaitos osallistuu yhteiskunnalliseen keskusteluun erittäin tai jokseenkin näkyvästi ja joka toisen mielestä ei kovin tai lainkaan näkyvästi.

Hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyyskyselyä ei toteutettu vuonna 2019. Edellinen kysely toteutettiin vuonna 2016. Kyselyn tuloksena hätänumeroon soittaneiden tyytyväisyys palveluun tuotti kokonaistuloksen 4,48 (asteikolla 1-5).

Asiakaspalautteet ja hallintokantelut

Vuonna 2019 Häätäkeskuslaitos vastaanotti yhteensä 1010 asiakaspalautetta, joista suurin osa oli varsinaista häätäkeskustoimintaa koskevia palautteita. Palautteista kansalaisilta oli 882 ja viranomaisilta 128. Kansalaisilta tulleissa palautteissa on jonkin verran myös muita kansalaisyhteydenottoja, kuten tiedustelua ja neuvontapyyntöjä. Häätäkeskuslaitoksen internetsivuilla on palautelomake, jonka avulla kansalaiset voivat antaa palautetta. Palautteiden määrä oli hieman suurempi vuoteen 2018 verrattuna, jolloin palautteita vastaanotettiin 843.

Asiakaspalautteet rekisteröidään Häätäkeskuslaitoksessa ja niistä saatua informaatiota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä muun muassa henkilöstön koulutuksessa. Lisäksi palautteen selvittämisen yhteydessä havaittu virheellinen toiminta voi johtaa virkamiesoikeudellisiin toimenpiteisiin tai työnjohdollisiin toimiin tehtävää käsitelleen virkamiehen kohdalla.

Hallintokanteluja toimitettiin Häätäkeskuslaitokselle vuonna 2019 yhteensä 20. Pääsääntöisesti kanteluiden aiheena on se, että toivotunlainen apu on tullut evätyksi, avun odottamisen ajallinen kesto tai häätäkeskuspäivystäjän käytös häätäpuhelun käsittelyssä. Tämän lisäksi Häätäkeskuslaitos antoi selvityksensä muille viranomaisille Häätäkeskuslaitoksen toiminnasta tehtyihin kanteluihin kuusi kertaa. Näiden selvityspyyntöjen aiheina oli muun muassa jokin epäselvyys viranomaistoiminnan koordinoinnissa.

Tavallisimmin hallintokanteluun annetussa päätöksessä todettiin, että asia ei anna aihetta jatkotoimiin Häätäkeskuslaitoksessa. Noin puolet ratkaistuista kanteluista johtivat siihen, että virkamiehen huomiota kiinnitettiin toimintaansa jatkossa tai lisäohjauksen antaminen katsottiin tarpeelliseksi asiassa.

1.6. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Häätäkeskuslaitoksessa on vahvistettu henkilöstösuunnitelma, jossa määritellään toimenpiteet henkilöstöstrategian tavoitteiden toteuttamiseksi sekä muista henkilöstöä koskevista linjauksista. Toimintavuonna tavoitteina olivat mm. sairauspoissaolojen vähentäminen sekä yleisen työhyvinvoinnin parantaminen vuonna 2018 esimiehille jalkautetun työkykyjohtamisen ja sairauspoissaolokäytänteiden ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilöstön määrä

Resurssien käyttöaste oli noin 91,6 % toteuman ollessa 580 henkilötyövuotta. Resurssien käyttöaste prosentti on hieman laskenut vuodesta 2018. Häätäkeskusten käyttöaste vaihteli välillä 85,8-94,6 %. Häätäkeskuslaitoksessa ilmeni koko vuoden vaikeuksia rekrytoida pätevyden omaavaa päivystyshenkilöstöä, haasteellisin henkilöstötilanne oli Turun ja Keravan toimipisteissä. Joulukuussa 2018 ja kesäkuussa 2019 valmistuneet häätäkeskuspäivystäjäkurssit ovat kokonaisuudessaan (39 opiskelijaa) rekrytoitu Häätäkeskuslaitoksen palvelukseen. Ilmoitinlaitetehtäviin tehtäviin perustettiin 16 vakituista virkaa, joka täytettiin elokuussa 2019. Kesän ajaksi rekrytoitiin lisäksi häätäkeskuspäivystäjäkurssilla olevia henkilöitä, jolloin päivystäjaresurssia voitiin suunnata operatiiviseen toimintaan.

Vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli 13 % vuonna 2019, vuonna 2018 vaihtuvuus oli 7,6 %. Operatiivisen salihenkilöstön poistuma oli noin 56 henkilöä. Nykyinen häätäkeskuspäivystäjien tutkintokoulutuksen määrällinen taso ei riittänyt kattamaan vuoden 2019 henkilöstöpoistumaa.

Hätäkeskuslaitoksen henkilöstöstä oli vuoden 2019 lopussa vakituisessa virassa 499 henkilöä ja määräaikaisessa virkasuhteessa 88 henkilöä. Määräaikaisen henkilöstön osuus oli noin 15 % koko henkilöstömäärästä. Määräaikaisuuden perusteena ovat pääosin virkavapauksista johtuvat sijaisuudet sekä hankehenkilöstön projektiluonteiset tehtävät.

Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyyskysely (VMBaro) toteutettiin aikavälillä 1. - 29.11.2019. Kyselyn vastausprosentti oli 71,3% (vuonna 2018 70 %). Viraston tulosten keskiarvo oli 3,16. Tulos hieman laski edellisvuoden tasosta (v. 2018 keskiarvo oli 3,26). Kyselyn tulokset on käsitelty kaikissa toimipisteissä ja yksiköissä. Työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella on laadittu yksiköittäin vuodelle 2020-2021 toimenpidesuunnitelma, jonka toteuttamisella pyritään parantamaan heikoimpia työtyytyväisyyden osa-alueita.

Taulukko. Työtyytyväisyyskyselyn tulokset osa-alueittain.

| VMBaro | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Johtaminen | 3,33 | 3,03 | 3,03 | 3,09 | 3,07 |
| Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet | 3,39 | 3,60 | 3,63 | 3,69 | 3,40 |
| Palkkaus | 2,93 | 2,90 | 2,81 | 2,82 | 2,77 |
| Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen | 2,90 | 3,05 | 2,97 | 3,09 | 3,00 |
| Työyhteisön toimintakulttuuri | 3,64 | 3,52 | 3,51 | 3,62 | 3,54 |
| Työ- ja toimintaympäristö | 3,19 | 3,16 | 3,20 | 3,17 | 3,07 |
| Vuorovaikutus ja viestintä | 3,23 | 3,02 | 2,99 | 3,05 | 2,91 |
| Työnantajakuva ja arvot | 3,25 | 3,58 | 3,59 | 3,58 | 3,44 |
| Yhteensä | 3,25 | 3,22 | 3,21 | 3,26 | 3,16 |

Sairauspoissaolot

Sairauspoissaolosten määrä on hieman lisääntynyt vuoteen 2018 verrattuna. Koko henkilöstön sairauspoissaolot olivat 16,7 työpäivää/henkilö (2018:16,2). Hallintohenkilöstöllä sairauspoissaoloja oli 8,2 työpäivää (2018: 7,0) ja päivytyshenkilöstöllä 18,9 työpäivää/henkilö (2018: 18,5).

Taulukko. Keskeisiä henkilöstöhallinnon tunnuslukuja.

| Tunnusluku | 2018 toteuma | 2019 toteuma |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Henkilöstön lukumäärä yhteensä | 607 | 587 |
| Vakinaiset | 491 | 499 |
| Määräaikaiset | 116 | 88 |
| Kokoaikaiset | 552 | 534 |
| Osa-aikaiset | 55 | 53 |
| Henkilötyövuodet (htv) yhteensä | 584 | 580 |
| Sairauspoissaolot (työpäivää/htv) | | |
| Kaikki | 16,2 | 16,7 |
| Jaksotyöaikaa tekevät | 18,5 | 18,9 |
| Virastotyöaikaa tekevät | 7,0 | 8,2 |
| Sukupuolijakauma (miehet/naiset) | 235/372 | 225/362 |
| Henkilöstön keski-ikä (vuosia) | 45,2 | 45,1 |
| Koulutustasoindeksi (asteikko 1-8) | 4,4 | 4,4 |
| Vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus (%) | 7,6 | 13 |
| Työttyytyväisyysindeksi (asteikko 1-5) | 3,26 | 3,16 |

1.7. Tilinpäätösanalyysi

1.7.1. Rahoituksen rakenne

Hätäkeskuslaitoksen talousarviorahoitus on vuonna 2019 koostunut Hätäkeskuslaitoksen toimintamenot -momentista 26.30.02 ja momentin siirtyvästä erästä 4.18.26.30.02.

Toimintameno momentin ja siirtyvän erän lisäksi Valtiovarainministeriö myönsi Hätäkeskuslaitokselle koulutuskorvausta 0,05 milj. euroa talousarvion momentilta 28.60.12 Osaamisen kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriö myönsi Hätäkeskuslaitokselle momenteille 32.30.51.07 ja 33.20.50.01 Palkkatuettu työ, valtionhallinto 0,03 milj. euroa ja 0,009 milj. euroa.

Hätäkeskuslaitoksen keräämillä toiminnan tuloilla (2,6 milj. euroa) katettiin 4,4 % toiminnan kuluista (58,6 milj. euroa) vuonna 2019. Toiminnan tuotot koostuvat pääosin maksullisen toiminnan palo- ja rikosilmoitinlaitteiden kytkentä ja testausmaksuista.

1.7.2. Talousarvion toteutuminen

Vuoden 2019 talousarviossa ja neljännessä lisätalousarviossa Hätäkeskuslaitokselle myönnettiin momentille 26.30.02 yhteensä nettomäärärahaa 54,6 milj. euroa.

Talousarvioesityksessä momentille esitettiin 51,9 milj. euroa. Talousarvioesitykseen sisältyi sopimuksen mukaisten konsulipalvelujen avustavien asiakaspalvelutehtävien siirron 0,7 milj. euroa ulkoministeriön hallinnonalalta Hätäkeskuslaitokselle. Talousarvioesitykseen sisältyi myös 0,8 milj. euron lisäys, joka aiheutui hätäkeskusjärjestelmän ylläpidosta ja järjestelmiin toteutettavista varmistusratkaisuista (STUVE, ERICA).

Hätäkeskuslaitokselle myönnettiin vuoden 2019 neljännessä lisätalousarviossa 2,7 milj. euroa laitoksen toiminnan varmistamiseen ja vuonna 2019 käyttöön otetun hätäkeskusjärjestelmä ERICAn toiminnan turvaamiseen. Hätäkeskuslaitos on joutunut uuden ERICA -tietojärjestelmän ohella ylläpitämään suunniteltua kauemmin vanhaa hätäkeskustietojärjestelmää valtion yhteisen turvallisuusverkko TUVEn toimintaan liittyvistä epävarmuuksista johtuen. Lisätalousarviossa myönnettiin 0,03 milj. euroa Valtorin turvallisuusverkon palvelumaksujen hinnankorotuksiin.

Vuodelta 2018 siirtyi 11,4 milj. euroa, jolloin vuonna 2019 käytettävissä oleva määräraha oli Hätäkeskuslaitoksella yhteensä 66 milj. euroa. Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2019 määrärahojen toteuma oli 93,6 % toimintamäärärahan käytön ollessa 62 milj. euroa.

Hätäkeskuslaitoksen toimintamenoihin on sisältynyt hätäkeskustietojärjestelmän hankinnasta johtuvia käyttämättömiä talousarviomenoja, jotka ovat lisänneet siirtyvän erän määrää. Vuoden 2019 kevään aikana uusi hätäkeskustietojärjestelmä oli toiminnassa kaikissa hätäkeskuksissa

Taulukko. Talousarvion toteumalaskelma

| Määrärahat | 2019 | 2018 | muutos % |
|------------------------|------------|------------|----------|
| Talousarvio (26.30.02) | 51 876 000 | 49 188 000 | 5,5 |
| LTA:t | 2 725 000 | 667 000 | |
| Määrärahat | 54 601 000 | 49 855 000 | 9,5 |
| Siirtyvä määräraha | 11 439 939 | 20 134 395 | |
| Määrärahat yhteensä | 66 040 934 | 69 989 395 | -5,6 |
| | | | |
| Tuotot | 2 586 988 | 2 546 053 | 1,6 |
| Satunnaiset tuotot | | - | |
| Toiminnan kulut | 59 178 079 | 56 779 827 | 4,2 |
| Investoinnit | 5 457 331 | 4 317 211 | 26,4 |
| Rahoituksen käyttö | 62 046 245 | 58 549 457 | 6,0 |
| Siirtyvä määräraha | 3 994 694 | 11 439 934 | |

Hätäkeskuslaitoksen talousarvio kasvoi talousarviokaudella 5,5 % verrattuna edelliseen vuoteen. Neljännen lisätalousarvion jälkeen määrärahoja oli käytettävissä 9,5 % enemmän kuin edellisenä vuotena. Käytettäviä määrärahoja oli kuitenkin vähemmän kuin edellisenä vuotena, johon vaikutti siirtyvä määräraha. Edelliseltä vuodelta siirtynyttä erää oli käytettävissä 11,4 milj. euro vuonna 2019, josta 4 milj. euroa siirtyi vuodelle 2020. Siirtyvä erä muodostui pääosin valtuudesta aiheutuvista tulevista talousarviomenoista 1,4 milj. euroa ja palvelujen ostoista 1,5 milj. euroa, jotka liittyivät pääosin hätäkeskustietojärjestelmän kehittämiseen.

Tuotot kasvoivat 1,6 %, joka johtui vähäisistä muista tuotoista valtion virastoilta ja laitoksilta.

Toiminnan kuluja maksettiin 4,2 % enemmän verrattuna edelliseen vuoteen, joka johtui muun muassa ERICA- hätäkeskustietojärjestelmän palvelu- ja käyttömaksuista, ELS-varajärjestelmän ylläpidosta sekä operaattorikustannusten noususta. Toiminnan ja talouden suunnittelu tarkentuu tietotekniikan kustannusten osalta, kun uuden hätäkeskustietojärjestelmän toiminta vakiintuu ja uusi sopimuskausi alkaa.

ERICA -hätäkeskustietojärjestelmä valtuudesta aiheutuviin talousarviomenoihin oli vielä käytettävissä yhteensä 6,9 milj. euroa. Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2019 toimintamenoihin sisältyi uuden hätäkeskustietojärjestelmän hankinnasta johtuvia sopimuksiin perustuvia investointeja yhteensä 5,5 milj. euroa.

Vuodelle 2020 siirtyvässä määrärahasssa on mukana hankkeen sopimuksiin perustuvia talousarviomenoja 1,4 milj. euroa, jotka käytetään suunnitelman mukaan hätäkeskustietojärjestelmään. Vuoden 2019 siirtyvällä (LTA) määrärahalla tullaan jatkamaan uuden tietojärjestelmän (ERICA) välttämättömään kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä.

Hätäkeskustietojärjestelmän toimittaja ilmoitti vuonna 2019 yrityksen osittaisjakautumisesta, jonka yhteydessä hätäkeskustietojärjestelmän sopimukset siirrettiin jakosuunnitelman mukaan uuteen yritykseen.

Hätäkeskuslaitoksen palvelusopimus päättyi huhtikuussa 2021 ja sopimusneuvottelut ovat käynnissä osapuolten kesken tulevasta toimittajayhteistyöstä. Epävarmuutta ja hankeriskiä aiheuttaa järjestelmän korjausviivästykset ja taloudellista riskiä välttämättömän kehittämisen rahoitus sekä uuden sopimuksen mahdolliset hinnankorotukset.

1.7.3. Tuotto- ja kululaskelma

Hätäkeskuslaitoksen toiminnan kuluista suurin osa oli henkilöstömenoja, jotka olivat 35,5 milj. euroa eli 57,6 % kaikista kuluista. Tuotto- ja kululaskelmassa henkilöstökulut nousivat edelliseen vuoteen verrattuna 1 milj. euroa vuonna 2019. Palkkoja katettiin neljännessä lisätalousarviossa 0,7 milj. eurolla, joka aiheutui varsinaisten palkkojen kasvusta 0,5 milj. eurolla ja eläkemaksujen noususta 0,4 milj. euroa verrattuna edelliseen vuoteen. Henkilöstömenojen vuoden toteuma oli 99,4 %.

Muut suurimmat kuluerät olivat palvelujen ostot 18,3 milj. euroa (30,9 %) sekä vuokrat 4,4 milj. euroa (14,5 %). Toiminnan kulut ilman satunnaiseriä ovat nousseet vuodesta 2018 vuoteen 2019 yhteensä 2,4 milj. euroa eli 4,2 %.

Palveluiden ostot kasvoivat 1,7 milj. euroa edellisestä vuodesta, joka johtui tietoliikennepalvelujen kasvusta. Palvelujen ostot olivat yhteensä 18,3 milj. euroa ja ne kohdistuivat pääosin tietotekniikkapalveluihin, joihin käytettiin yhteensä 15,2 milj. euroa.

Palveluiden ostot kohdistuivat seuraaviin liikekirjanpidon tileihin; ICT-käyttöpalvelut (7,7 milj. euroa, nousua 0,2 milj. euroa ed. vuoteen), tietoliikennepalvelut (4,9 milj. euroa, nousua 1,6 milj. euroa ed. vuoteen), ICT-palveluihin valtion virastoilta ja laitoksilta (2,6 milj. euroa, laskua 0,5 milj. euroa ed. vuoteen) sekä tietotekniikan asiantuntija (0,8 milj. euroa, nousua 0,2 milj. euroa ed. vuoteen).

Tietoliikennepalvelut kasvoivat noin 1,6 milj. euroa verrattuna edelliseen vuoteen, joka johtui osin kahden hätäkeskustietojärjestelmän rinnakkaiskäytöstä kuin myös operaattorikustannusten noususta liittyen ERICAn yhteiskäyttöön. ICT-palvelujen ostot pienenivät 0,5 M€ edellisestä vuodesta, joka johtui ERICAn edellisen vuoden käyttöönotosta.

Vuokria maksettiin yhteensä 4,1 milj. euroa vuonna 2019, joka on 5,4 % vähemmän kuin vuonna 2018 (4,3 milj. euroa). Ylläpitovuokria maksettiin vähemmän kuin edellisenä vuotena.

Hätäkeskuslaitos vastaa kaikista hätäkeskustietojärjestelmään (ERICA) liittyvistä käyttö- ja palvelumaksuista. Viranomaisten kanssa yhteisen hätäkeskustietojärjestelmän kustannusten jakaminen mm. lisenssien mukaisesti on nostettu esille ministeriön ja Hätäkeskuslaitoksen välisissä keskusteluissa. Sisäministeriö selvittää perusteita käyttömaksujen jakamisista toimijoiden kesken.

1.7.4. Tase

Vuonna 2019 Hätäkeskuslaitoksen käyttöomaisuuden aineettomissa oikeuksissa aktivoitui hätäkeskustoiminnan ja uuden hätäkeskustietojärjestelmän investointikuluja. Vuoden lopussa itse valmistetut ja teetetyt tietojärjestelmät käyttöomaisuustilin kirjausarvo oli yhteensä 38,2 milj. euroa, josta poistot olivat yhteensä 3,9 milj. euroa.

1.8. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Hätäkeskuslaitoksen johto vastaa valtion talousarviosta annetun lain 24 b §:n mukaisesti laitoksen sisäisen valvonnan järjestämisestä, sen asianmukaisuudesta ja riittävydestä sekä siihen sisältyvästä riskienhallinnasta. Sisäisen valvonnan tarkoituksena on antaa kohtuullinen varmuus siitä, että viraston toiminta on tehokasta ja tarkoituksenmukaista, toimintaan liittyvä raportointi on luotettavaa ja toiminnassa noudatetaan lakeja ja säädöksiä.

Hätäkeskuslaitoksessa sisäinen tarkastustoiminta keskittyi laillisuusvalvontasuunnitelman mukaisesti vuosina 2018–2019 operatiiviseen toimintaan. Alkuperäisen laillisuusvalvontasuunnitelman mukaan tarkastusten suunniteltiin kohdistuvan rekisterien käyttöön, salassa pidettävän aineiston käsittelyyn sekä ohjeiden ja määräysten noudattamiseen hätäpuheluiden käsittelyssä. Suunnitelmaa tarkennettiin 3.10.2019 siten, että salassa pidettävän aineiston osalta itsenäistä aineistoa ei kerätty, vaan painopistealue huomioitiin ennalta estävästä näkökulmasta henkilöstölle annettavana koulutuksena. Rekisterien käytön valvontaa toteutettiin sekä laillisuusvalvontasuunnitelman mukaisesti että rekisterinpitäjän rekisterivalvontasuunnitelman perusteella. Hätäkeskustietojärjestelmän käytön valvonnassa tehtyjen tarkastushavaintojen johdosta virasto harkitsee jatkotoimia.

Ohjeiden ja määräysten noudattaminen tarkastettiin toteuttamalla kysely hätäkeskusten päälliköille ja vuoromestareille kaikkiin hätäkeskuksiin. Kirjalliset vastaukset arvioitiin tarkastusryhmäläisten kesken ja niistä tehdyt havainnot yhdistettiin erillisenä toimineen operatiivisen toiminnan havainnointitiimin raporteissa keskuksittain tekemiin havaintoihin. Näiden yhteishavaintojen perusteella varsinaisiin epäkohtiin puuttumisen ohella muodostettiin virastotasolla näkemys parhaista käytänteistä operatiivisen osaamisen varmistamiseksi. Käytänteistä keskusteltiin hätäkeskusten johdon ja sen nimeämien muiden osallistujien kanssa tarkastuskäynneillä. Käynnit toteutettiin lokakuusta 2019 tammikuuhun 2020.

Varsinaisen laillisuusvalvontasuunnitelman lisäksi Hätäkeskuslaitoksen laillisuusvalvonta teki vuoden 2019 aikana kaksi sisäistä selvitystä operatiivisen toiminnan valvonnan yhteydessä ilmenneistä tapauksista. Molemmat tapaukset johtivat virkamiesoikeudellisiin menettelyihin virastossa.

Valtiovarainministeriö julkaisi 14.5.2018 suosituksen sisäisen valvonnan arviointikehikosta. Alkuvuodesta 2019 Hätäkeskuslaitoksessa toteutettiin kattava toiminnallinen riskiarviointi, osittain edellä mainittua arviointikehikkoa soveltaen. Selvityksessä kartoitettiin keskeisimmät riskit, arvioitiin niiden vaikuttavuutta ja todennäköisyyttä sekä kirjattiin, miten riskeihin on jo varauduttu tai miten varautumista parannetaan. Selvityksessä keskeisimmiksi riskialueiksi kirjattiin: taloudellisten ja henkilöresurssien riittävyys, yhteiskäyttöisiin tietojärjestelmiin siirtyminen (yhteensopivuusongelmat) sekä yleiset teknologiaan liittyvät ongelmat.

Selvityksen perusteella mm. viraston valmiussuunnitelmaa on päivitetty ja muun muassa riskienhallintaan (mm. rekisterien käyttö ja valvonta, tietojen luovutus) liittyvää henkilöstöresurssia edelleen vahvistetaan.

Edellä esille tuodun perusteella Hätäkeskuslaitoksen sisäinen valvonta ja riskienhallinta täyttävät valtion talousarviosta annetun lain 69 §:ssä säädetyt tavoitteet.

1.9. Arviointien tulokset

Hätäkeskuslaitoksessa ei suoritettu vuoden 2019 aikana ulkopuolisen tahon toimesta toiminnan tuloksellisuuden tai vaikuttavuuden kokonaisarviointeja.

Sisäministeriön vuotta 2018 koskevassa tilinpäätöskannanotossa todetaan, että Hätäkeskuslaitos on huomioinut toiminnassaan aiempina vuosina saamansa palautteet ja virasto on käynnistänyt niihin liittyen toimenpiteitä.

Valtiontalouden tarkastusvirastolla (VTV) ei ole ollut 29.3.2019 annetussa tilintarkastuskertomuksessa olennaista huomautettavaa tilinpäätökseen. Tarkastuksen perusteella VTV on lausunut, että talousarviota ja sitä koskevia keskeisiä säännöksiä on noudatettu.

1.10. Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä

Hätäkeskuslaitos on tehnyt virkatehtäviin liittyvistä tapauksista kaksi tutkintapyyntöä vuonna 2019. Kyse on ollut virkasalaisuuden rikkomisepäilystä.

Hätäkeskuslaitos voi tehdä tutkintapyyntöjä poliisille myös silloin, kun se on itse asianomistajana. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa tietoliikenteen häirintätapaukset.

Hätäkeskuslaitos teki häirintätapauksiin liittyen vuonna 2019 yhteensä kolme tutkintapyyntöä. Kahdessa tapauksessa rikosnimikkeenä on ollut törkeä tietoliikenteen häirintä ja yhdessä tietoliikenteen häirintä. Yksi tutkintapyyntö on tehty virastoon kohdistuneesta toimitusjohtajahuijaukseksi luokiteltavissa olevasta petoksen yrityksestä.

2. Talousarvion toteumalaskelma

| Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi | | Tilinpäätös 2018 | Talousarvio 2019 (TA + LTA:t) | Tilinpäätös 2019 | Vertailu Tilinpäätös Talousarvio | Toteuma % |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|----------------------------------|------------|
| 11. Verot ja veronluonteiset tulot | | 108 071,45 | 104 221 | 104 221,44 | 0,00 | 100 |
| 11.04.01. | Arvonlisävero | 108 071,45 | 104 221 | 104 221,44 | 0,00 | 100 |
| 12. Sekalaiset tulot | | 2 400,00 | | | | |
| 12.39.10. | Muut sekalaiset tulot | 2 400,00 | | | | |
| Tuloarviotilit yhteensä | | 110 471,45 | 104 221 | 104 221,44 | 0,00 | 100 |

| Päälukon, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji | Tilinpäätös 2018 | Talousarvio 2019 (TA + LTA:t) | Talousarvion 2019 määrärahojen | | Tilinpäätös 2019 | Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös | Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot | | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------|
| | | | käyttö vuonna 2019 | siirto seuraavalle vuodelle | | | Edellisiltä vuosilta siirretyt määrärahat | Käytettävissä vuonna 2019 | Käyttö vuonna 2019 (pl. peruutukset) | Siirretty seuraavalle vuodelle | |
| 26. Sisäministeriön hallinnonala | 55 183 643,91 | 60 627 807 | 56 633 113,25 | 3 994 694,06 | 60 627 807,31 | 0,00 | | | | | |
| 26.01.20. | Tietohallinnon yhteiset menot (siirtomääräraha 2 v) | 36 000,00 | | | | | | | | | |
| 26.01.29. | Sisäministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (arviomääräraha) | 5 292 643,91 | 6 026 807 | 6 026 807,31 | 6 026 807,31 | 0,00 | | | | | |
| 26.30.02. | Hätäkeskuslaitoksen toimintamenot (netto) (siirtomääräraha 2 v) | 49 855 000,00 | 54 601 000 | 50 606 305,94 | 3 994 694,06 | 54 601 000,00 | 0,00 | 11 439 938,61 | 66 040 938,61 | 62 046 244,55 | 3 994 694,06 |
| 28. Valtiovarainministeriön hallinnonala | 32 654,00 | 46 551 | 46 551,00 | | 46 551,00 | 0,00 | | 46 551,00 | 46 551,00 | 0,00 | |
| 28.60.12. | Osaamisen kehittäminen (siirtomääräraha 2 v) | 32 654,00 | 46 551 | 46 551,00 | | 46 551,00 | 0,00 | 46 551,00 | 46 551,00 | 0,00 | |
| 32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala | 46 465,21 | 29 167 | 29 166,75 | | 29 166,75 | 0,00 | 0,00 | 29 166,75 | 29 166,75 | 0,00 | |
| 32.30.51. | Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut (siirtomääräraha 2 v) | 46 465,21 | 29 167 | 29 166,75 | | 29 166,75 | 0,00 | 29 166,75 | 29 166,75 | 0,00 | |
| | 32.30.51.07. Palkkatuettu työ, valtionhallinto (KPY) | 46 465,21 | 29 167 | 29 166,75 | | 29 166,75 | 0,00 | 29 166,75 | 29 166,75 | 0,00 | |
| 33. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala | 15 096,82 | 8 589 | 8 588,68 | | 8 588,68 | 0,00 | | | | | |
| 33.20.50. | Valtionosuus työttömyysetuuksien ansioturvasta ja vuorottelukorvauksesta (arviomääräraha) | 7 337,68 | 8 589 | 8 588,68 | | 8 588,68 | 0,00 | | | | |
| | 33.20.50.01. Palkkatuettu työ, valtionhallinto | 7 337,68 | 8 589 | 8 588,68 | | 8 588,68 | 0,00 | | | | |
| 33.20.52. | Valtionosuus työmarkkinatuesta (netto) (arviomääräraha) | 7 759,14 | | | | | | | | | |
| | 33.20.52.01. Palkkatuettu työ, valtionhallinto | 7 759,14 | | | | | | | | | |
| Määrärahatilit yhteensä | 55 277 859,94 | 60 712 114 | 56 717 419,68 | 3 994 694,06 | 60 712 113,74 | 0,00 | | 11 439 938,61 | 66 116 656,36 | 62 121 962,30 | 3 994 694,06 |

Hätäkeskuslaitoksen talousarvion toteumalaskelman tiedot valtuuksista ja niiden käytöstä momentin tarkkuudella

| Valtuudet ja niiden käyttö (1 000 €) ¹⁾ | | | | | | | Valtuuksien käytöstä aiheutuneet talousarviomenot ja määrärahatarve (1 000 €) | | | | | |
|--|---|-----------------------|-------------------|--------------------|----------|---------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|--------------------------|
| Momentti (numero ja nimi), johon valtuus liittyy ²⁾ | Aikaisempien vuosien valtuuksien käyttö ³⁾ | Vuoden 2019 valtuudet | | | | | Talousarvio-menot 2019 | Määräraha-tarve 2020 | Määräraha-tarve 2021 | Määräraha-tarve 2022 | Määräraha-tarve myöhemmin | Määräraha-tarve yhteensä |
| | | Uudet valtuudet | Uusitut valtuudet | Valtuudet yhteensä | Käytetty | Käyttämättä | | | | | | |
| 26.30.02. Hätäkeskuslaitoksen | 38 256 | | | 38 256 | | 38 256 | 5 457 | 1 438 | 0 | 0 | 0 | 1 438 |
| Yhteensä | 38 256 | 0 | 0 | 38 256 | 0 | 38 256 | 0 | 5 457 | 1 438 | 0 | 0 | 1 438 |

¹⁾ Valtuuden ja sen käytön määräksi merkitään tehdyn tilauksen sopimushinta tai sitoumuksen määrä silloin, kun valtuus on rajattu alun perin muulla tavalla, mutta valtuuden käytön johdosta annetaan euromääräinen sitoumus. Korkotuetun lainakannan enimmäismääränä määritellyt korkotukivaltuudet ja muut vastaavat valtuudet

²⁾ Myös päälukon tai luvun päätösosassa myönnetty valtuudet sisällytetään taulukkoon. Tällöin luvun tai momentin numerotunnukseksi merkitään "00".

³⁾ Esitetään yhteismäärä niistä aikaisempina varainhoitovuosina käytetyistä valtuuksista, joista varainhoitovuotena on aiheutunut menoja tai joista aiheutuu menoja tulevana varainhoitovuosina.

⁴⁾ Korkotukilainojen lainakannan enimmäismääränä tai valtionapuun oikeuttavien kustannusten enimmäismääränä tai muulla vastaavalla tavalla myönnettyjen valtuuksien määrä. Erittely esitetään vain, jos momentti (ja yhteensä) sisältää tällä tavoin määriteltyjä valtuuksia.

3. Tuotto- ja kululaskelma

| | 1.1.2019 | 31.12.2019 | 1.1.2018 | 31.12.2018 |
|--|----------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------|
| TOIMINNAN TUOTOT | | | | |
| Maksullisen toiminnan tuotot | 2 502 191,51 | | 2 484 279,34 | |
| Muut toiminnan tuotot | <u>84 796,61</u> | 2 586 988,12 | <u>64 174,00</u> | 2 548 453,34 |
| TOIMINNAN KULUT | | | | |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat | | | | |
| Ostot tilikauden aikana | 585 848,22 | | 801 677,88 | |
| Henkilöstökulut | 36 022 553,03 | | 34 638 115,54 | |
| Vuokrat | 4 071 613,72 | | 4 301 710,07 | |
| Palvelujen ostot | 18 341 457,00 | | 16 687 021,62 | |
| Muut kulut | 653 754,72 | | 516 040,03 | |
| Valmistus omaan käyttöön (-) | 0,00 | | -287 048,91 | |
| Poistot | 4 073 012,37 | | 195 535,86 | |
| Sisäiset kulut | <u>46 804,88</u> | <u>-63 795 043,94</u> | <u>32 654,00</u> | <u>-56 885 706,09</u> |
| JÄÄMÄ I | | -61 208 055,82 | | -54 337 252,75 |
| RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT | | | | |
| Rahoitustuotot | 2 375,76 | | 1 608,44 | |
| Rahoituskulut | <u>-198,79</u> | 2 176,97 | <u>-80,37</u> | 1 528,07 |
| TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA | | | | |
| Perityt arvonlisäverot | 104 221,44 | | 108 071,45 | |
| Suoritetut arvonlisäverot | <u>-6 026 807,31</u> | <u>-5 922 585,87</u> | <u>-5 292 643,91</u> | <u>-5 184 572,46</u> |
| TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ | | <u>-67 128 464,72</u> | | <u>-59 520 297,14</u> |

4. Tase

| | 1.1.2019-31.12.2019 | | 1.1.2018-31.12.2018 | |
|---|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| VASTAAVAA | | | | |
| KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET | | | | |
| AINEETTOMAT HYÖDYKKEET | | | | |
| Muut pitkävaikutteiset menot | <u>38 252 494,91</u> | 38 252 494,91 | <u>36 719 154,57</u> | 36 719 154,57 |
| AINEELLISET HYÖDYKKEET | | | | |
| Koneet ja laitteet | 148 975,46 | | 293 754,94 | |
| Kalusteet | <u>14 494,18</u> | <u>163 469,64</u> | <u>18 736,38</u> | <u>312 491,32</u> |
| KÄYTTÖMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ | | 38 415 964,55 | | 37 031 645,89 |
| VAIHTO- JA RAHOITUSOMAIMSUUS | | | | |
| LYHYTAIKAISET SAAMISET | | | | |
| Myyntisaamiset | 250 060,63 | | 260 029,47 | |
| Muut lyhytaikaiset saamiset | <u>2 963,15</u> | 253 023,78 | <u>309,07</u> | 260 338,54 |
| VAIHTO- JA RAHOITUSOMAIMSUUS YHTEENSÄ | | 253 023,78 | | 260 338,54 |
| VASTAAVAA YHTEENSÄ | | <u>38 668 988,33</u> | | <u>37 291 984,43</u> |
| VASTATTAVAA | | | | |
| OMA PÄÄOMA | | | | |
| VALTION PÄÄOMA | | | | |
| Edellisten tilikausien pääoman muutos | 28 692 280,35 | | 25 035 795,48 | |
| Pääoman siirrot | 66 553 057,27 | | 63 176 782,01 | |
| Tilikauden tuotto-/kulujäämä | <u>-67 128 464,72</u> | 28 116 872,90 | <u>-59 520 297,14</u> | 28 692 280,35 |
| VIERAS PÄÄOMA | | | | |
| LYHYTAIKAINEN VIERAS PÄÄOMA | | | | |
| Ostovelat | 3 795 775,50 | | 2 367 913,04 | |
| Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset | 708 868,32 | | 702 507,17 | |
| Edelleen tilittävät erät | 766 097,68 | | 744 388,32 | |
| Siirtovelat | 5 279 113,49 | | 4 783 926,11 | |
| Muut lyhytaikaiset velat | <u>2 260,44</u> | <u>10 552 115,43</u> | <u>969,44</u> | <u>8 599 704,08</u> |
| VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ | | 10 552 115,43 | | 8 599 704,08 |
| VASTATTAVAA YHTEENSÄ | | <u>38 668 988,33</u> | | <u>37 291 984,43</u> |

5. Liitetiedot

Tilinpäätöslaskelmien liitteet:

| | |
|----------|---|
| Liite 1 | Tilinpäätöksen laatimisperiaatteet ja vertailtavuus |
| Liite 2 | Nettoutetut tulot ja menot |
| Liite 3 | Arviomäärärahojen ylitykset |
| Liite 4 | Peruutetut siirretyt määrärahat |
| Liite 5 | Henkilöstökulujen erittely |
| Liite 6 | Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset |
| Liite 7 | Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot |
| Liite 8 | Rahoitustuotot ja kulut |
| Liite 9 | Talousarviotaloudesta annetut lainat |
| Liite 10 | Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset |
| Liite 11 | Taseen rahoituserät ja velat |
| Liite 12 | Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut vastuut |
| Liite 13 | Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat |
| Liite 14 | Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat |
| Liite 15 | Velan muutokset |
| Liite 16 | Velan maturiteettijakauma ja duraatio |
| Liite 17 | Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut tiedot |

KIRJANPITOYKSIKKÖ 248
HÄTÄKESKUSLAITOS

Virasto 248
31.12.2019

Liite 1: Selvitys tilinpäätöksen laatimisperusteista ja vertailtavuudesta

1) Budjetointia koskevat muutokset:

Ei olennaisia muutoksia.

4) Aikaisempiin vuosiin kohdistuneet tuotot ja kulut:

Valtion virka- ja työehtosopimuksessa sopimuskaudelle 2018-2020 (9.3.2018) on sopimuksen 6 §:ssä kirjattu, että virkamiehelle ja työntekijälle, jonka palvelussuhde on alkanut viimeistään 3.9.2018 ja palvelussuhde on keskeytymättä jatkunut 18.11.2018 saakka, maksetaan tammikuun 2019 palkanmaksun yhteydessä erillinen kertaerä. Kertaerä on suuruudeltaan 9,2 %:a yleisen virka- ja työehtosopimuksen 7 §:n mukaisesta kuukausipalkkauksesta. Kertaerää ei ole jaksotettu tilikaudelle 2018, vaan se kirjataan kokonaisuudessaan tilikauden 2019 menoksi.

5) Vertailukelpoisuus edelliseen vuoteen:

Ei olennaisia eriä.

6) Tilinpäätösvuoden jälkeiset olennaiset tapahtumat:

Ei olennaisia eriä.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 2: Nettotutetut tulot ja menot

| Momentin numero ja nimi | | Tilinpäätös 2018 | Talousarvio 2019 (TA + LTA:t) | Talousarvion 2019 määrärahojen | | Tilinpäätös 2019 | Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös | Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot | | | | |
|---|-------------------|----------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|--|---|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--|
| | | | | käyttö vuonna 2019 | siirto seuraavalle vuodelle | | | Edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat | Käytettävissä vuonna 2019 | Käyttö vuonna 2019 (pl. peruutukset) | Siirretty seuraavalle vuodelle | |
| 26.30.02. Hätäkeskuslaitoksen toimintamenot (nettob) (Siirtomääräraha 2 v) | Bruttomenot | 52 402 661,78 | 57 339 000 | 53 195 669,82 | | 57 190 363,88 | | | | | 64 635 608,43 | |
| | Bruttotulot | 2 547 661,78 | 2 738 000 | 2 589 363,88 | | 2 589 363,88 | | | | | 2 589 363,88 | |
| | Nettomenot | 49 855 000,00 | 54 601 000 | 50 606 305,94 | 3 994 694,06 | 54 601 000,00 | 0,00 | 11 439 938,61 | 66 040 938,61 | 62 046 244,55 | 3 994 694,06 | |
| 33.20.52. Valtionosuus työmarkkinatuesta (nettob) (Arviomääräraha) | Bruttomenot | 7 759,14 | | | | | | | | | | |
| | Bruttotulot | 0,00 | | | | | | | | | | |
| | Nettomenot | 7 759,14 | | | | | | | | | | |

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 3: Arviomäärärahojen ylitykset

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 3.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 4.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

| | 2019 | 2018 |
|--|----------------------|----------------------|
| Henkilöstökulut | 30 076 689,12 | 29 096 290,20 |
| Palkat ja palkkiot | 29 719 786,84 | 29 076 654,16 |
| Tulosperusteiset erät | 0,00 | 0,00 |
| Lomapalkkavelan muutos | 356 902,28 | 19 636,04 |
| Henkilösivukulut | 5 945 863,91 | 5 541 825,34 |
| Eläkekulut | 5 481 043,80 | 5 062 668,01 |
| Muut henkilösivukulut | 464 820,11 | 479 157,33 |
| Yhteensä | 36 022 553,03 | 34 638 115,54 |
| Johdon palkat ja palkkiot, josta | 347 944,56 | 348 191,32 |
| - tulosperusteiset erät | 0,00 | 0,00 |
| Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet | 4 720,00 | 5 040,00 |
| Johto | 720,00 | 720,00 |
| Muu henkilöstö | 4 000,00 | 4 320,00 |

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 6: Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu kirjanpitoyksikössä yhdenmukaisin periaattein käyttö-omaisuushyödykkeiden taloudellisen pitoajan mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintamenosta. Varainhoitovuoden aikana ei ole tehty muutoksia poistosuunnitelmaan.

Suunnitelmanmukaiset poistoajat ovat:

| Omaisuusryhmä | KOM-luokka | Poistomenetelmä | Poistoaika vuotta | Vuotuinen poisto % | Jäännösarvo % |
|--|------------|-----------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| Aineettomat hyödykkeet | | | | | |
| 114 Muut pitkävaikutteiset menot | | | | | |
| 11400000 Itse valmistetut ja teetetyt tiedot | 1140020 | Tasapoisto | 10 vuotta | 10 % | 0 % |
| 11490000 Muut pitkävaikutteiset menot | 1149010 | Tasapoisto | 10 vuotta | 10 % | 0 % |
| Aineelliset hyödykkeet | | | | | |
| 125-126 Koneet ja laitteet | | | | | |
| 12500000 Autot ja muut maajetävalineet | 1250010 | Tasapoisto | 5 vuotta | 20 % | 0 % |
| 12550000 ICT-laitteet | 1255020 | Tasapoisto | 5 vuotta | 20 % | 0 % |
| 12690000 Muut koneet ja laitteet | 1269010 | Tasapoisto | 5 vuotta | 20 % | 0 % |
| 127 Kalusteet | | | | | |
| 12700000 Asuinhuoneisto- ja toimistokalust | 1270010 | Tasapoisto | 5 vuotta | 20 % | 0 % |

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 7: Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

| | Aineettomat hyödykkeet | | | Yhteensä |
|--|----------------------------------|--|--|----------------------|
| | 114 Muut pitkävaikutteiset menot | | | |
| Hankintameno 1.1.2019 | 37 129 859,43 | | | 37 129 859,43 |
| Lisäykset | 5 457 331,03 | | | 5 457 331,03 |
| Vähennykset | 0,00 | | | 0,00 |
| Hankintameno 31.12.2019 | 42 587 190,46 | | | 42 587 190,46 |
| Kertyneet poistot 1.1.2019 | -410 704,86 | | | -410 704,86 |
| Vähennysten kertyneet poistot | 0,00 | | | 0,00 |
| Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot | -3 923 990,69 | | | -3 923 990,69 |
| Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot | 0,00 | | | 0,00 |
| Tilikauden arvonlennukset | 0,00 | | | 0,00 |
| Kertyneet poistot 31.12.2019 | -4 334 695,55 | | | -4 334 695,55 |
| Arvonkorotukset | 0,00 | | | 0,00 |
| Kirjanpitoarvo 31.12.2019 | 38 252 494,91 | | | 38 252 494,91 |

| | Aineelliset hyödykkeet | | | Yhteensä |
|--|----------------------------|------------------|--|-------------------|
| | 125-126 Koneet ja laitteet | 7 Kalusteet | | |
| Hankintameno 1.1.2019 | 840 849,96 | 21 211,00 | | 862 060,96 |
| Lisäykset | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| Vähennykset | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| Hankintameno 31.12.2019 | 840 849,96 | 21 211,00 | | 862 060,96 |
| Kertyneet poistot 1.1.2019 | -547 095,02 | -2 474,62 | | -549 569,64 |
| Vähennysten kertyneet poistot | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot | -144 779,48 | -4 242,20 | | -149 021,68 |
| Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| Tilikauden arvonlennukset | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| Kertyneet poistot 31.12.2019 | -691 874,50 | -6 716,82 | | -698 591,32 |
| Arvonkorotukset | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| Kirjanpitoarvo 31.12.2019 | 148 975,46 | 14 494,18 | | 163 469,64 |

| | Käyttöomaisuusarvopaperit ja muut pitkäaikaiset sijoitukset | | | Yhteensä |
|--|---|-----|-----|----------|
| | 130 Käyttöomaisuusarvopaperit | ... | ... | |
| Hankintameno 1.1.2019 | | | | |
| Lisäykset | | | | |
| Vähennykset | | | | |
| Hankintameno 31.12.2019 | | | | |
| Kertyneet poistot 1.1.2019 | | | | |
| Vähennysten kertyneet poistot | | | | |
| Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot | | | | |
| Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot | | | | |
| Tilikauden arvonlennukset | | | | |
| Kertyneet poistot 31.12.2019 | | | | |
| Arvonkorotukset | | | | |
| Kirjanpitoarvo 31.12.2019 | | | | |

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 8.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 9: Talousarviotaloudesta annetut lainat

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 9.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 10: Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 10.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 11: Taseen rahoituserät ja velat

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 11.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 12: Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut

Hätäkeskuslaitoksella ei ole esitettävää kohtaan Myönnetty takaukset ja takuut.

Muut monivuotiset vastuut

| Valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset | | | | | | |
|--|---------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| € | Talousarviomeno t 2019 | Määrärahatarve 2020 | Määrärahatarve 2021 | Määrärahatarve 2022 | Määrärahatarve myöhemmin | Määrärahatarve yhteensä |
| Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä | 16 388 410,29 | 15 566 595,89 | 15 829 438,81 | 16 077 911,90 | 94 063 496,59 | 141 537 443,19 |

| Muulla kuin valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt sopimukset ja sitoumukset | | | | | | |
|---|---------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| € | Talousarviomeno t 2019 | Määrärahatarve 2020 | Määrärahatarve 2021 | Määrärahatarve 2022 | Määrärahatarve myöhemmin | Määrärahatarve yhteensä |
| Muut sopimukset ja sitoumukset | | | | | | |
| Yhteensä | 16 388 410,29 | 15 566 595,89 | 15 829 438,81 | 16 077 911,90 | 94 063 496,59 | 141 537 443,19 |

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 13: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 13.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 14: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 14.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 15: Velan muutokset

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 15.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 16: Velan maturiteettijakauma ja duraatio

Kirjanpitoyksiköllä ei ole esitettävää liitteellä 16.

Hätäkeskuslaitoksen tilinpäätöksen liite 17: Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut tiedot

Ei mainittavaa.

6. Allekirjoitukset

Tilinpäätösasiakirjan hyväksyminen.

Olemme tänään hyväksyneet Hätäkeskuslaitos -kirjanpitoyksikön vuoden 2019 tilinpäätöksen.

Porissa 27.2.2020

Hätäkeskuslaitoksen johtajan sijaisena
Johtaja, ohjaus ja ennakointi

Teemu Lehti

Kehityspäällikkö

Heikki Uusitalo