

## FÖRVALTNINGSUTSKOTTETS UTLÅTANDE 27/2009 rd

### Utredning från ministeriet: Indelningen i nödcentralskretsar

*Till statsrådet*

#### INLEDNING

##### **Remiss**

Inrikesministeriet lämnade den 29 oktober 2009 en utredning om indelningen i nödcentralskretsar till utskottet (HAO 4/2009 rd, MINU 5/2009 rd).

##### **Sakkunniga**

Utskottet har hört

- inrikesminister Anne Holmlund
- statssekreterare Antti Pelttari, polisöverdirektör Mikko Paatero och regeringsråd Esko Koskinen, inrikesministeriet
- avdelningschef, överdirektör Päivi Sillanauke, social- och hälsovårdsministeriet
- direktör Martti Kunnasvuori, nödcentralsverket
- nödcentralschef Markus Grönholm, nödcentralen i Helsingfors
- nödcentralschef Kari Pastuhov, Österbottens nödcentral
- nödcentralschef Juha-Veli Frantti, Egentliga Finlands nödcentral

- utvecklingschef Markku Haiko, Finlands Kommunförbund
- förvaltningsöverläkare Lasse Lehtonen, Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt
- brandchef för Tammerforsdistriktet Ari Vakkilainen, Tampereen aluepelastuslaitos
- ordförande Petri Hynninen, Suomen Häätäkeskusammattilaisten liitto HAL ry
- ordförande Yrjö Suhonen, Finlands Polisorganisationers Förbund rf.

Dessutom har skriftligt utlåtande lämnats av

- Räddningsinstitutet
- stadsdirektör Folke Öhman, Väståbolands stad
- avdelningsöverläkare Arno Vuori, Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikt
- Svenska Finlands folkting.

##### **Samband med andra handlingar**

FvUB 3/2009 rd — SRR 3/2007 rd.

#### UTREDNINGEN

*De viktigaste motiven och målen för en översyn av nödcentralsverket och indelningen i nödcentralskretsar:*

1. *De personella resurserna*

Om det fortfarande ska finnas lika många nödcentraler som nu behövs det ungefär hundra operatörer till. Dessutom måste den planerade indragningen av 36 årsverken genom statens produktivhetsprogram stoppas. Personalökning-

en kräver ett extra anlag på 7 miljoner euro årligen. För att utbilda mer personal behövs det minst sex nya kurser för operatörer och de kostar uppskattningsvis 7 miljoner euro.

2. *Jämn fördelning av personalen samt förvaltning*

I dagsläget är personalen inte jämnt fördelad mellan nödcentralerna och arbetsbelastningen är därför ojämnt fördelad. I nödcentralskretsar med mindre befolkningsunderlag är larmen per operatör ungefär 5 000 per år, men de är i större kretsar är över 10 000 per operatör. För att resurserna ska räcka till är målet bland annat att minska de så kallade onödiga samtalen med hjälp av bättre information och på lagstiftningsväg och genom att myndigheterna snabbare inför rikstäckande service- och rådgivningsnummer.

Inkongruensen kan emellertid inte rättas till bara med omställningar i den nuvarande strukturen eftersom centralerna måste ha en minimibemanning. En del av centralerna har så liten personal att arbetstoppar och frånvaro är en stor risk för verksamheten.

Med liten jourbemanning kan centralerna inte anpassa sig efter föränderliga situationer, och det går inte att bygga upp samordnade arbetsprocesser, som är en förutsättning för större närverkande och ett mål i regeringsprogrammet.

På grund av den nuvarande kretsindelningen går en betydande del av nödcentralsverkets personalresurser åt till intern förvaltning och stöd-tjänster till förvaltningen. Av 733 årsverken på nödcentralsverket 2008 gick 118 åt till sådana arbetsuppgifter på nödcentralerna och nödcentralsenheterna. Dessutom finns det 90 skiftledare i den operativa verksamheten i jourlokalerna på nödcentralerna. De svarar för arbetsledning och har också administrativa arbetsuppgifter. En omstrukturering av nödcentralsverket skulle göra den interna administrationen och stöd-tjänsterna effektivare och undanröja överlappande strukturer.

3. *Krav på grund av informations- och kommunikationssystemen*

Det nuvarande systemet med nödcentraler beräknas ha en livscykel som sträcker sig fram till 2015. Med tanke på effektiviseringsmöjligheter-

na och kostnadseffektiviteten är det rationellt att införa ett nytt datasystem för de nuvarande nödcentralerna. Det nya systemet kräver enligt uppskattning en investering på minst 2 miljoner euro plus fasta kostnader för drift och datakommunikation. Ju fler nödcentraler det ingår i nätverket desto dyrare blir projektet.

Det behövs ett nytt datasystem för att nödcentralerna och deras verksamhet fortsatt ska kunna utvecklas effektivt och tillförlitligt. Det befintliga systemet tillåter inte närverksbildning på det sätt som regeringsprogrammet förutsätter. Dessutom lämpar det sig inte för att säkerställa verksamheten i hela landet och tillåter inte att en nödcentral sätts in i stället för en annan vid störningar och exceptionella situationer. Projektet för att utveckla verksamheten och datasystemen vid nödcentralsverket (TOTI) startade 2008. Det lägger fast en rikstäckande modell för den framtida verksamheten vid nödcentralerna och de datatekniska kraven. Projektet är tänkt att genomföras 2012–2015.

I utvecklingsarbetet ingår det också att förbättra samarbetet mellan myndigheterna, satsa på rationaliseringar i arbetsmetoderna och förbättringar i arbetet i jourlokalerna, bygga nätverk mellan nödcentralerna och ge operatörerna större rättssäkerhet.

4. *Verksamheten vid nödcentralerna*

Nödcentralerna bör vara så stora att personalstyrkan tillåter effektiva processer för arbetet i jourlokalerna och fullgod stressteorans för arbetstoppar och frånvaro under normala förhållanden utan att larmen behöver slussas vidare till andra nödcentraler.

5. *Samarbete mellan myndigheterna och samordnad verksamhet*

För att datasystemet för nödcentralerna ska kunna förbättras krävs det att myndigheterna har samordnade arbetsmetoder i hela landet. Om nödcentralskretsarna blir större och nödcentralerna färre kan myndigheterna (social- och hälsovården, polisen och räddningsverksamheten) bättre och mer kostnadseffektivt satsa på gemensamma datasystem, bland annat gemensamma system för fältledning och andra liknande informations- och kommunikationssystem.

#### 6. Nödcentralverkets ekonomi

En aktuell bedömning visar att anslagsramen för nödcentralverket inte räcker till för verksamheten enligt det nuvarande systemet. Tillsvi- dare har verket lyckats trygga verksamheten med medel som i första hand beror på att en del utvecklingsåtgärder har dragit ut på tiden. Utan nya rambeslut behövs det ungefär 3,4 miljoner euro till för att hålla kvar verksamheten på nuva- rande nivå. I budgeten för 2009 har ungefär 54 miljoner euro avsatts för nödcentralverket.

En preliminär bedömning är att ett nytt data- system för nödcentralerna kommer att kosta mellan 27 och 30 miljoner euro. Det nuvarande datasystemet håller på att bli uttjänst och det be- hövs i vilket fall som helst ett nytt system senast 2015.

#### 7. Flyttningen av Helsingfors nödcentral till Östra och Mellersta Nylands nödcentral i Kervo

Den 15 maj 2009 beslutade inrikesministeriet att nödcentralen i Helsingfors nödcentralskrets ska flyttas från Helsingfors till Kervo och vara en självständig central i där senast den 1 decem- ber 2010. Inga ändringar av kretsindelningen gjordes i det sammanhanget. Förberedelserna för flyttningen har löpt bra.

Nödcentralen får bättre lokaler och tack vare flyttningen kan verksamheten i Helsingforsom- rådet samordnas. Verksamheten ses över även med tanke på de framtida behoven i ett rikspers-pektiv.

#### 8. Lokaler

Nödcentralerna är förlagda till bergtrum, skyddsrum av betong eller skyddade byggnader ovan mark.

Flera nödcentraler har redan från början gar- derat sig inför utbyggnader och till exempel pla- nerat in stora jourlokaler.

Den primära principen är att inga nya lokaler kommer att byggas i samband reformen.

#### Slutsatser

I sin nuvarande utformning är nödcentralverket inte i alla stycken ett enhetligt och funktionellt ämbetsverk. I stället är de femton nödcentraler- na i organisationsmodellen mycket självständiga inom sina kretsar. Tillförlitligheten är inte

optimal eftersom nödcentralerna följer diverge- rande verksamhetsmodeller och både arbetsupp- gifterna och resurserna är ojämnt fördelade.

Nödcentralernas datasystem är inte samman- länkande och det betyder att de inte kan bilda nätverk som regeringen förutsätter i regerings- programmet. I sitt datasystem kan en nödcentral inte se hur mycket resurser en nödcentral i en an- nan krets har och de kan därför inte larmas på samma sätt som resurserna i dess egen krets. Nödcentralerna kan alltså inte bistå varandra vid arbetstoppar eller i brådskande situationer.

Kretsindelningen av nödcentralverket svarar inte längre mot de operativa behoven. Centraler- na är så olika stora och har så divergerande ar- betsmetoder att det inte går att slå ihop verksam- heten eller centralerna backa upp varandra. Min- dre nödcentraler har relativt sett högre kostna- der för verksamheten i relation till invånaranta- let och antalet larm och de är ungefär dubbelt så höga jämfört med de större centralerna. Som lä- get är nu kan personal inte sättas in utifrån efter- frågan eftersom en del centraler inte kan flytta över personal. Tjänster och funktioner kan inte ordnas rationellt eller koncentreras rikstäckan- de.

Om nödcentralverket ska ha kvar den nuva- rande strukturen krävs det betydande tillskott av personal och anslag. Dessutom blir det avsevärt dyrare att bygga upp det nya, mycket nödvändiga datasystemet. I ett land som Finland med så li- ten befolkning kunde man med större koncentra- tion av informations- och kommunikationstekni- ken tekniskt sett sköta jobbet med en eller kan- ske två nödcentraler.

#### Strategier för en mer rationell kretsindelning av nödcentralverksamheten

- Nödcentralskretsarna bör ha minst 650 000—700 000 invånare. Kötiden för nöd- samtal minskar med större kretsar och stö- re nödcentraler, visar en studie från VTT. Samtidigt kan verksamhetsmodellerna och ledarskapet samordnas i hela landet.
- Finland bör delas in i sex nödcentralskret- sar. Kommunerna i Helsingforsområdet bör höra till samma krets.

- Nödcentralskretsarna ska läggas fast utan att områdesgränserna för polisen, räddningstjänsten eller social- och hälsovården sprängs.
- Senast 2015 ska nödcentralerna vara lika många som nödcentralskretsarna, om det inte finns särskilda skäl att avvika från huvudregeln.
- Servicen ska tryggas på nationalspråken som är finska och svenska. I dagsläget kan 40 procent av den personal vid nödcentralverket som är anställd i jourlokalerna ge service på svenska. Vid en jämn fördelning över arbetspassen räcker det till i en nätverksbaserad verksamhetsmodell.
- Efter att statsrådet har fastställt kretsindelningen ska inrikesministeriet med stöd av 5 § 2 mom. i lagen om nödcentraler (157/2000) besluta vilka enheter bland de nuvarande nödcentralerna som ska ta emot larm och när verksamheten ska komma i gång.
- Tillgången till service ska tryggas och bekräftas i alla stadier av reformprocessen.

## UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

### *Motivering*

#### *Nödcentralssystemet*

Vårt nödcentralssystem grundar sig på lagen om nödcentraler från 2001. Den kom till utifrån erfarenheterna av ett försök med nödcentraler (157/2000 — FvUB 8/1999 rd — RP 87/1999 rd).

I betänkande FvUB 8/1999 rd ingick ett uttalande om en redogörelse om nödcentralerna och statsrådet lämnade redogörelsen till riksdagen riksmötet 2007 (SRR 3/2007 rd). Förvaltningsutskottet lämnade betänkande FvUB 3/2008 rd om redogörelsen.

Med anledning av förvaltningsutskottets betänkande FvUB 3/2008 rd om redogörelsen antog riksdagen följande slutsatser:

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 för-

valtningsutskottet, om kretsindelningen för nödcentralerna kommer att ändras.

Enligt lagen om nödcentraler är det statsrådet som ska bestämma om indelningen av riket i nödcentralskretsar. Den aktuella utredningen bygger på punkt 3. Det är enligt utskottet motiverat att utredningen inte bara koncentrerar sig på kretsindelningen utan också går in på aktuella frågor av relevans för kretsproblematiken och som samtidigt är av vikt för utvecklingen av verksamheten vid nödcentralerna. Dessutom har kriterierna och utgångspunkterna i utredningen nära samband med de frågor som förvaltningsutskottet tar upp i sitt betänkande FvUB 3/2008 rd om redogörelsen. Samma fråga och informationen vid prehospitalet akutsjukvård (FvUU 19/2008 rd — MINU 6/2009 rd och FvUU 2/2009 rd — MINU 1/2009 rd) ingår också propositionen med förslag till lag om nödcentralerverksamhet (RP 262/2009 rd) som utskottet kommer att behandla senare. Det bör framhållas att det inte är helt korrekt att propositionen lämnades till riksdagen innan det här utlåtandet blev klart.

#### *Omstrukturering för att trygga servicen*

Nödcentralssystemet finns till för att öka allmänheten säkerhet. Med nödcentralstjänster avses att ta emot nödmeddelanden och andra motsvarande meddelanden som kräver brådskande

hjälp till räddningsväsendet, polisen eller social- och hälsovården och att larma hjälp. A och O är att den brådsökande hjälpen kan ges så professionellt, effektivt och snabbt som möjligt. Detta vill utskottet framhålla som extra viktigt när nödcentralssystemet ses över och påpeka att man då, måste hålla sig till det som utskottet säger i betänkande FvUB 3/2008 rd. Det framgår också ovan. Detta innebär bland annat att det måste finnas tillräckligt stora personalresurser, att personalen är jämnt fördelad, att datasystemen moderniseras, att nödcentralerna samordnar sina arbetsmetoder och att myndigheterna förbättrar sitt samarbete.

Utskottet påpekar att kretsindelningen för nödcentralverksamheten bör utformas så att den ge nödcentralverket större kapacitet att ta hand om sitt grundläggande uppdrag. Samtidigt är det viktigt att notera att det alls inte är problemfritt att ändra kretsindelningen. Många riskfaktorer måste noga vägas mot varandra och lösningarna måste utfalla väl. Trots det krävs det en omprövning av kretsindelningen eftersom den nuvarande indelningen inte längre tillgodoser de operativa behoven. Centralerna är så olika till storleken och arbetsmetoderna att det knappast går att samordna verksamheten. Det är inte heller realistiskt att tänka sig att centralerna bildar nätverk i den form som de nu har.

Arbetsbelastningen varierar mycket mellan nödcentralerna. I nödcentralskretsar med mindre befolkningsunderlag är larmen per operatör ungefär 5 000 per år, men de är i större kretsar är över 10 000 per operatör. Det betyder att personalen inte är jämnt fördelad mellan centralerna utifrån efterfrågan på service. För att trygga servicen bör verksamheten ordnas mer rationellt. Dessutom bör det noteras att de mindre centralerna relativt sett har ungefär dubbelt så höga lokalkostnader i relation till invånarantalet och antalet larm som de stora.

Inkonsekvensen i personalresurserna kan inte rättas till bara med omställningar i den nuvarande strukturen eftersom nödcentralerna måste ha en minimibemanning. Av utredningen framgår det att en del av centralerna har så liten personal

att arbetstoppar och frånvaro är en stor risk för verksamheten.

Utskottet påpekar också att en mycket stor del av personalen sysslar med intern administration och stödtjänster. År 2008 gick 118 årsverken av sammanlagt 733 åt till den typen av arbete. Dessutom finns det 90 skiftledare i den operativa verksamheten i jourlokalerna på nödcentralerna. De svarar för arbetsledningen och har också administrativa arbetsuppgifter. En omstrukturering av nödcentralverket är nödvändig för att göra den interna administrationen och stödtjänsterna effektivare och undanröja överlappande strukturer, påpekar utskottet. Då kan den primära verksamheten bli bättre samtidigt som resurserna bättre räcker till.

#### *Informations- och kommunikationssystemen*

I betänkandet om redogörelsen påpekade utskottet att det föråldrade och tekniskt bristfälliga datasystemet för nödcentralerna snabbt måste bytas ut. Enligt utredningen tar systemets livslängd slut omkring 2015.

En av bristerna med det nuvarande systemet är att nödcentralerna inte kan länkas samman och bilda nätverk. Systemet lämpar sig inte heller för att garantera verksamheten vid flera olika centraler. En central kan alltså inte träda in i stället för en annan vid till exempel störningar och exceptionella situationer. Projektet för att utveckla verksamheten och datasystemen vid nödcentralverket (TOTI) startade 2008. Det lägger fast en rikstäckande modell för den framtida verksamheten vid nödcentralerna och de datatekniska kraven. Datasystemen upphandlas 2010. Projektet är tänkt att genomföras 2012—2015.

Ny datateknik och nya rikstäckande informationssystem som tillåter nätverkande och tar hänsyn till samsamarbetsmyndigheterna kommer enligt uppgifter till utskottet att kosta minst 2 miljoner euro per nödcentral. Därtill kommer permanenta kostnader för drift och datakommunikation. Utskottet håller med regeringen om att det inte är rationellt att införa den nya tekniken i den gamla organisationen med 15 nödcentraler.

Utifrån det beräknas det nya systemet preliminärt kosta mellan 27 och 30 miljoner euro.

Dessutom är det viktigt att adresser och geografiska uppgifter är uppdaterade. Vid kommunsammanslagningar måste man se till att de nya kommunerna inte har vägar eller gator med samma namn. Vidare bör nödcentralerna utnyttja modern positioneringsteknik fullt ut. Här bör man påminna om att positioneringstekniken i mobiltelefoner ännu inte har kunnat utnyttjas vid nödcentralerna.

#### *Effektivare verksamhet och bättre samarbete mellan myndigheterna*

I sin nuvarande form är verksamheten vid nödcentralverket inte samordnad i tillräckligt hög grad. Därför är nödcentralerna mycket olika till både arbetssätt och resurstilldelning. Det är därför motiverat att nödcentralverket får tydligare arbetsmodeller och arbetsuppgifter. Delvis handlar det om att precisera arbets- och ansvarsfördelningen mellan nödcentralerna och samarbetsmyndigheterna. Vidare är det viktigt att de nya modellerna utformas med hänsyn till att myndigheterna inom olika kretsar är olika och att kundernas behov kan variera.

Till nödcentralernas viktigaste uppgifter hör att ta emot larm, bedöma risker och förmedla uppdrag vidare till respektive myndigheter eller till dem som har avtal med någon myndighet, framhåller utskottet. Dessutom ska nödcentralerna backa upp räddningstjänsten, polisen och social- och hälsovården i närstående frågor. Där ingår åtminstone att ha meddelandecentraler och att snabbt varna befolkningen vid akut fara.

Ansvar för meddelandena och uppdragen överförs på den mottagande myndigheten eller den utomstående aktören när den har tagit emot ett meddelande eller ett uppdrag. Det har ingenting med beslutet om kretsindelningen att göra, men för det operativa arbetet och en tydligare ansvarsfördelning behöver det lagstiftas om frågorna. Nödcentralerna leder självfallet inte insatserna utan det hör till de ansvariga aktörerna. På den punkten har det åtminstone i vissa fall uppstått en del förvirring och utskottet framhåller därför att varje ansvarig aktör måste se till att

ha nödvändig beredskap och stå för ledningen av de uppdrag som ingår i deras ansvarsområde.

I utredningen framhåller statsrådet att områdesgränserna för polisen, räddningstjänsten eller social- och hälsovården inte kommer att lösas upp. Det är viktigt av den anledningen att enheter inom räddningstjänsten och prehospital akutsjukvård i hög grad deltar i gemensamma uppdrag. Utskottet påpekar dock att kretsindelningen inom hälso- och sjukvården fortfarande är en öppen fråga. En översyn av kretsindelningen får inte leda till att kommunerna får nya uppgifter.

För en effektivare verksamhet behövs det så stora nödcentraler att den operativa personalstyrkan under arbetspassen tillåter större satsningar på arbetet i jourlokalerna, effektivare förmedling av larm och kapacitet att klara av arbetstoppar och frånvaro utan att larmen måste slussas vidare till andra nödcentraler.

Vid störningar och i exceptionella situationer måste nödcentralerna komma sammanlänkade. Men det finns både tekniska och operativa risker med att flytta samtal mellan nödcentralerna. Därför bör centralerna i första hand ha tillräckligt stor personal som kan uppdragen i sitt eget ansvarsområde. Däremot bör centralerna bara tillfälligt och i exceptionella fall flytta över samtalen mellan varandra.

För att ytterligare effektivisera verksamheten och förbättra servicen bör till exempel ett servicenummer (116) införas för att nödcentralerna ska kunna koncentrera sig på sina arbetsuppgifter. På den punkten hänvisar utskottet till sitt betänkande FvUB 3/2008 rd om redogörelsen.

Utan ett nytt datasystem för nödcentralerna kan verksamheten knappast bli effektivare. Dessutom måste myndigheterna på riksnivå gå in för samordnade arbetsmetoder och standarder. Om nödcentralskretsarna utvidgas och nödcentralerna bli färre kan myndigheterna, alltså polisen, räddningstjänsten och social- och hälsovården, enklare och mer kostnadseffektivt gå in för ett gemensamt informationssystem. Överlag förbättras hela hjälpkedjan om aktörerna kan samarbeta.

Utskottet påpekar vikten av det ordnas utbildning om samordning av arbetsmetoderna och att det har avsatts 5 miljoner euro för ändamålet. Både personalen på nödcentralerna och samarbetsparterna och deras avtalsbaserade aktörer måste genomgå utbildningen.

#### *Ledarskap*

Ända från början har nödcentralerna lidit av att förberedelserna och verkställigheten inte har letts och stötts i tillräckligt stor omfattning. Därför är det extra viktigt att servicen nu omstruktureras med hjälp av förändringsledarskap. Då behövs det ett förändringsprojekt och ett fast grepp från de styrande ministerierna. Ett starkt förändringsledarskap behövs för att beslutet om kretsindelningen ska utfalla väl. Och beslutet måste backa upp verksamheten vid nödcentralerna. Förändringen är förknippad med många stora frågor och mänskliga faktorer, exempelvis att flytta till en ny ort. Därför kan man inte understrika vikten av gott ledarskap och bra personalpolitik. Samtidigt bör arbetsuppgifterna för och ansvarsfördelningen mellan cheferna och kretscheferna vid nödcentralsverket förtydligas.

För att få bukt med det turbulenta läget och stabilisera verksamheten är det angeläget att beslutet om placeringen av verksamheterna fattas så snart beslutet om kretsindelningen har vunnit laga kraft.

På grund av det pågående utvecklingsarbetet måste man ompröva och sättet att använda de administrativa resurserna och söka nya vägar. Samtidigt är det nödvändigt att splittra upp administrationen och stödtjänsterna på rationella områden.

#### *Servicekapacitet, personal och god personalpolitik*

Precis som utskottet kräver i betänkande FvUB 3/2008 rd är det viktigt att verksamheten vid nödcentralerna ses över och att servicen är tryggad under förändringsprocessen. Säkerhetstjänsterna till allmänheten får under unga omständigheter riskeras under förändringsprocessen. Det betyder bland annat att de nuvarande personalresurserna ska vara tillgängliga de kommande åren

och att nödcentralsverket inte får drabbas av nedskärningar av produktivitetsskäl.

Antalet nödcentraler och deras placering måste beaktas i reformprocessen och anpassas till centralernas uppgifter. Kvalificerad och fast personal är ett viktigt element som medverkar till stabil verksamhet. Personalen måste få aktuell fortbildning för att kunna hålla hög kompetensnivå. Vidare bör nödcentralerna placeras på orter där det går att rekrytera tillräckligt många operatörer. Lokala särdrag som skärgård och svenskspråkig befolkning spelar alltså en viss roll för kretsindelningen och förläggningsorten. Om nödcentralerna ska kunna bli färre på ett kontrollerat sätt, krävs det att alla parter ställer sig bakom förslagen.

En av de viktigaste punkterna i utredningen är att servicen ska tryggas på båda nationalspråken som är finska och svenska. I dagsläget kan ungefär 40 procent av personal vid nödcentralerna ge service på svenska, enligt utredningen. Enligt vad utskottet vet bygger uppgifterna på operatörernas egna bedömningar. Utskottet understryker vikten av att det utreds om operatörerna verkligen har de kunskaper i svenska som behövs för arbetet. Det är viktigt för att trygga båda språkgruppernas grundläggande språkliga rättigheter.

Enligt vad utskottet har erfarit finns det kunskaper många andra nyttiga språk bland operatörerna, till exempel i engelska och ryska. Dessa viktiga kunskaper kan ännu inte utnyttjas fullt ut innan centralerna kan länkas samman till nätverk.

Bra personalpolitik betyder bland annat att personalen på riktigt är engagerad i förändringsprocessen och att personalens kunskaper tas tillvara. Gott ledarskap, adekvat arbetsmiljö, fullgoda resurser, arbetsmotivation och arbetshälsa är självfallet viktiga faktorer, och det har förekommit en del brister i dem.

Inrikesministeriet har beslutat att nödcentralen i Helsingfors nödcentralskrets ska flyttas till Kervo. Utskottet menar att flyttningen bör bli ett föredömligt pilotprojekt där gott förändringsledarskap och bra personalpolitik har hög prioritet. Tidigare försök med nödcentraler har inte

gett tillräckligt starkt kunskapsunderlag och tillräckligt övertygande erfarenheter för att genomföra förändringar. Flyttningen till Kervo bör alltså genomföras så föredömligt att erfarenheterna kan komma till nytta i den pågående omstruktureringen av nödcentralerna.

#### *Arbetslokaler*

Utskottet håller med statsrådet om att principen bör vara att inga nya lokaler för nödcentralerna anläggs under reformen. Flera nödcentraler har redan från början garderat sig inför utbyggnader och till exempel planerat in stora, anpassningsbara lokaler. Med tanke på exceptionella förhållanden är det viktigt att nödcentralerna har sina jourlokaler i skyddad omgivning.

#### *Sammanfattning*

Utskottet har behandlat de allvarliga riskfaktorer som är kopplade till förändringar i indelningen av nödcentralskretsarna. De gäller bland annat säkerheten för allmänheten, fungerande informationssystem, bättre samarbete mellan myndigheterna, förändringsledarskap och personalledning, tillgången till kvalificerad personal, god personalpolitik och arbetslokaler. Utskottet framhåller än en gång hur viktigt det är att polis, räddningstjänst och social- och hälsovård får nödvändig service av nödcentralerna. På grund av ändrad kretsindelning får nödcentralerna inte operativt komma ifrån de myndigheter som de

samarbetar med. Samtidigt bör det inskräpas att översynen av kretsindelningen inte får medföra extra kostnader för andra. Under omställningen kommer nödcentralsverket självfallet att ha en del extra kostnader, men de förväntas betala sig senare.

Kretsindelningen måste göra verksamheten vid nödcentralerna effektivare och förbättra arbetsresultaten eftersom läget just nu inte är tillfredsställande. I den nuvarande indelningen finns det inga anslag för att rätta till brister. Här kan man dessutom nämna att det finns ställen i världen där en enda nödcentral, dock med flera filialer, står för servicen till flera miljoner människor. För oss i Finland är det av största vikt att vi går in för hållbara lösningar och att inga behov av ändringar finns i sikte. Utskottet håller med inrikesministeriet om kriterierna och utgångspunkterna för en översyn av kretsindelningen och tillstyrker riktlinjerna för kretsindelningen, men med de synpunkter som kommer fram i detta utlåtande. Samtidigt framhåller utskottet att en bra verkställighet spelar en avgörande roll för reformarbetet.

#### *Utlåtande*

Förvaltningsutskottet anser

*att statsrådet bör beakta det som sägs ovan.*

Helsingfors den 11 december 2009

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Tapani Tölli /cent  
vordf. Tapani Mäkinen /saml  
medl. Thomas Blomqvist /sv  
Juha Hakola /saml  
Lasse Hautala /cent  
Rakel Hiltunen /sd  
Heli Järvinen /gröna  
Pietari Jääskeläinen /saf

Timo V. Korhonen /cent  
Valto Koski /sd  
Petri Pihlajaniemi /saml  
Raimo Piirainen /sd  
Lenita Toivakka /saml  
Unto Valpas /vänt  
ers. Veijo Puhjo /vänt.

Sekreterare var

utskottsråd Ossi Lantto.

## AVVIKANDE MENING

### **Motivering**

Med anledning av redogörelsen om nödcentralerna godkände riksdagen på förslag av förvaltningsutskottet att statsrådet med hänvisning till förvaltningsutskottets betänkande FvUB 3/2008 rd ska lämna en skriftlig utredning i enlighet med 47 § 2 mom. i grundlagen till förvaltningsutskottet, om kretsindelningen för nödcentralerna kommer att ändras (RSk 4/2008 rd — SRR 3/2007 rd).

Nu föreslår en arbetsgrupp tillsatt av inrikesministeriet i sin slutrapport (SM:n julkaisu 28/2009) en kretsindelning där nödcentralerna ska skäras ner från 15 till 6. Det är något helt annat än det som riksdagen och förvaltningsutskottet antog 2008 (FvUB 3/2008 rd — riksdagens besl. 10.4.2008).

Det är livsviktigt att nödcentralerna fungerar bra under dygnets alla timmar, men också vid stora olyckor och katastrofer. Vi anser att servicen vid nödcentralerna är hotad om den omfattande reformen genomförs enligt den föreslagna tidsplanen. Hur ska man med kort varsel få kva-

lificerad jourpersonal och annan personal till de föreslagna sex nödcentralerna? Det finns inga uppgifter om de totala kostnaderna för reformen eller hur anslagen ska tryggas. Verksamheten får inte riskeras på grund av eventuell resursbrist. Reformen kostar tiotals miljoner euro och i ett läge med stor obalans i den offentliga ekonomin är det mycket osäkert var man ska ta pengarna. I slutrapporten från arbetsgruppen föreslår bland annat Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsområdena JHL rf att den nuvarande kretsindelningen ska finnas kvar. Förhandlingsorganisationen för offentliga sektorns utbildade FOSU rf pekar på många problem i sitt yttrande och anser förslaget vara orealistiskt och motsägelsefullt.

### **Ståndpunkt**

Med stöd av det som sägs ovan anser vi

*att förvaltningsutskottet borde ha föreslagit att den nuvarande kretsindelningen ska finnas kvar.*

Helsingfors den 11 december 2009

Unto Valpas /vänst  
Pietari Jääskeläinen /saf  
Veijo Puhjo /vänst