



Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen
omavalvontaohjelma 2023

Sisällys

Tiivistelmä omavalvontaohjelman sisällöstä	2
1. Johdanto.....	5
1.1 Omavalvonta	5
1.2 Keski-Uudenmaan pelastuslaitos ja sen tuottamat palvelut.....	6
Pelastustoiminta.....	6
Onnettomuuksien ehkäisy.....	6
Kuntien varautumisen tukeminen	6
Ensihoitopalvelut.....	6
Tukipalvelut.....	7
2 Pelastuslaitoksen prosessit ja suunnitteluperusteet	7
2.1 Pelastuslaitoksen toiminnan organisointi ja prosessit	7
2.2 Suunnitteluperusteet	9
3 Palveluiden saatavuuden ja laadun varmistamisen menettelyt	11
3.1 Henkilöstövoimavarat.....	11
3.2 Osaamisen ja suorituskyvyn varmistaminen.....	12
3.3 Yhteistyömenettelyt suorituskyvyn ja palveluiden saatavuuden varmistamiseksi	13
3.4 Toimitilat, kalusto ja laitteet.....	14
3.5 Toimintaa ohjaavat toimintamallit ja ohjeet	15
4 Tiedolla johtaminen ja arviointi	16
4.1 Toiminnan arvioinnin ja tiedolla johtamisen periaatteet.....	16
4.2 Tiedon kerääminen ja tiedon laadun varmistamisen menettelyt	17
4.3 Palvelutason toteutumisen seuranta.....	18
4.4 Tiedon hyödyntämien keskeiset periaatteet	19
4.5 Raportointi	21
Käsitteitä	22

Tiivistelmä omavalvontaohjelman sisällöstä

Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021, 16§) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 40§) velvoittavat, että hyvinvointialueen on lakisääteisessä toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Seuraavassa on kuvattu tiivistetysti Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen omavalvonnan keskeiset sisällöt.

Pelastuslaitoksen prosessit ja suunnitteluperusteet

Pelastuslaitoksen toiminnan organisointi ja prosessit

- ◆ Prosessiorganisaation toimivuuden arviointi.

Suunnitteluperusteet

- ◆ Toiminnan suunnitteluprosessin varmentaminen.
- ◆ Vuosittain tarkistetaan, että toimintaa ohjaavat dokumentit ovat ajan tasalla ja että ne on huomioitu vuosittaisessa suunnittelussa.
- ◆ Neljän vuoden välein varmistetaan, että Uudenmaan alueen riskianalyysi on kattavasti ja laadukkaasti toteutettu ja se toimii riskiperusteisen toiminnan suunnittelun pohjana.

Palveluiden saatavuuden ja laadun varmistamisen menettelyt

Henkilöstövoimavarat

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisy- ja palveluiden resurssien kokonaismitoitusta ja kohdentamista seurataan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä suhteessa toteutuneisiin työtehtäviin osavuosittain.
- ◆ Pelastustoiminta- ja ensihoitopalveluiden saatavuuden osalta tavoitevahvuuden ja minimivahvuuden toteutumista seurataan työvuoroittain ja henkilöresurssien kokonaismitoitusta kolmannesvuosittain.
- ◆ Tukipalveluiden resurssien kokonaismitoitusta ja kohdentamista palvelutuotannon kannalta kriittisiin tukipalveluihin seurataan kolmannesvuosittain.

Osaamisen ja suorituskyvyn varmistaminen

- ◆ Rekrytointiprosessin ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ Pehdytysohjeen ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ Tulos- ja kehityskeskustelujen pitämistä seurataan vuosittain.
- ◆ Henkilöstön osaamisen kehittämistarpeista laaditaan vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelma, jonka toteutumista seurataan vuositasolla.
- ◆ Sisäisten koulutusten toteutumisen seuranta osavuosittain.
- ◆ Pelastuksen henkilöstön suorituskykyvaatimusten seuranta.
- ◆ Ensihoidon henkilöstön suorituskykyvaatimusten seuranta.
- ◆ Ensihoidon sijaisten työsuoritusten itsearviointin toteutuksen seuranta.
- ◆ Tehtävän aikaisia uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden määrien seuranta kuukausittain.
- ◆ Työturvallisuuteen liittyvien poikkeamien käsittelyn loppuunsaattamisen seuranta kuukausittain.

- ◆ Tukipalvelujen prosessien toimivuuden arviointi.
- ◆ Tukipalvelujen poikkeamien seuranta.

Yhteistyömenettelyt suorituskyvyn ja palveluiden saatavuuden varmistamiseksi

- ◆ Pelastustoiminnassa mahdollisesti tarvittavien resurssien tai materiaalsen avun tehokkaan vastaanottamisen varmistava ohjeistus ja koulutettu henkilöstö tarkistetaan vuosittain.
- ◆ Pelastuslaitoksen eri turvallisuustilanteissa tarvitseman kapasiteetin hankintaa koskevien sopimusten ja hankintasuunnitelman ajantasaisuudet ja asianmukaisten päivitysten toteutuminen tarkistetaan vuosittain.
- ◆ Sopimuspalokuntien sopimusten toteutumisen seuraaminen.

Toimitilat, kalusto ja laitteet

- ◆ Toimitilojen vuokranantajan palvelut toteutuvat sopimusten mukaisesti.
- ◆ Tuotteiden ja tarvikkeiden kriittisten raja-arvojen seuranta varastokirjanpidon pohjalta osavuosittain.
- ◆ Vara-autojen ja muun varakaluston riittävä määrä tarkistetaan vuosittain.
- ◆ Ajoneuvojen määräaikaishuoltojen ja -tarkastusten seuranta vuosittain.
- ◆ Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien käytössä olevan kaluston iän ja kunnon tarkistaminen vuosittain.

Toimintaa ohjaavat toimintamallit ja ohjeet

- ◆ Kolmannesvuosittain varmistetaan, että palveluita ohjaavat dokumentit, suunnitelmat ja ohjeet ovat ajan tasalla.
- ◆ Vuosittain varmistetaan, että suunnitelmat toiminnan jatkumiseksi myös häiriö- ja kriisitilanteissa ovat ajan tasalla.

Tiedolla johtaminen ja arviointi

Palvelutason toteutumisen seuranta

Palvelutason saatavuutta seurataan kuukausittain ja laatua ja vaikuttavuutta kolmannesvuosittain mm. seuraavien seurantatietojen avulla.

Pelastustoiminnan palveluiden saatavuus

- ◆ Toimintavalmiusaika riskiluokan I ja II ruuduissa suhteessa toimintavalmiuden suunnitteluohjeen tavoiteaikoihin.
- ◆ Saavutettujen riskiruutujen prosenttiosuus I ja II ruuduissa suhteessa toimintavalmiuden suunnitteluohjeeseen.
- ◆ Pelastuslaitos-, paloasema- ja pelastusyksikkökohtaiset tehtävämäärät.
- ◆ Pelastusyksiköiden tehtäväsidoisuusprosentit.
- ◆ Väestöhälyttimien kuuluvuus.

Pelastustoiminnan palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Onnettomuksissa syntyneiden omaisuus- ja henkilövahinkojen määrä ja niiden vakavuus.
- ◆ Onnettomuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo.
- ◆ Yksityiskohtaisempia pelastustoimintaa koskevia arviointeja tehdään tapauskohtaisesti mm. suuremmista onnettomuksista, jolloin nimetty arviointiryhmä käy yksityiskohtaisesti läpi onnettomuuden kulun sekä tilanteessa tehdyt toimenpiteet ja ratkaisut.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden saatavuus

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisyn toimenpiteiden lukumäärä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.
- ◆ Käytetty työaika suhteessa eri palveluihin ja toimenpiteisiin.
- ◆ Palontutkinnan suorittaminen.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Palotarkastuspöytäkirjojen laadun arviointi.
- ◆ Palotarkastusten, rakentamisen ohjauksen ja turvallisuuskoulutusten hyöty osallistujalle.

Ensihoitopalveluiden saatavuus

- ◆ Ensihoitoyksiköiden hälytysmäärät.
- ◆ Ensihoitoyksiköiden tehtävisidonnaisuus tehtävien kiireellisyysluokkien mukaan.
- ◆ Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella A- ja B-kiireellisyysluokkien osalta.

Ensihoitopalveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Määriteltyjen tehtävätyyppien seuranta kvartaaleittain HUS koordinoimana.
- ◆ Asiakaspalautteet.
- ◆ Potilasturvallisuuden laadun arviointi ja kehittäminen.

Tiedon laadun varmistaminen

- ◆ Asiakirjojen laadunhallinnan toteutumisen seuranta.
- ◆ PRONTO:n laadunhallinnan toteutumisen seuranta.
- ◆ Käytössä olevien tietojärjestelmien toimivuuden ja tarpeellisuuden arviointi vuosittain.

Omaavonnan vastuut

- ◆ Vastuu omaavonnan toteuttamisesta ja sen seurannasta on kunkin palveluyksikön päälliköllä.
- ◆ Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että tieto tulee analysoiduksi ja poikkeamat tunnistetuksi, korjaamistoimenpiteet suunnitelluiksi ja toteutetuiksi.
 - Palveluyksikön päällikkö voi delegoida omaavonnan vastuita arviointisuunnitelman mukaisesti, mutta vastaa kuitenkin siitä, että omaavontaa tehdään suunnitelman mukaisesti.
- ◆ Johtoryhmä ja viime kädessä pelastusjohtaja vastaavat siitä, että omaavontaa toteutetaan systemaattisesti.
- ◆ Jos omaavontakäytännöissä havaitaan puutteita, niihin puututaan välittömästi.

1. Johdanto

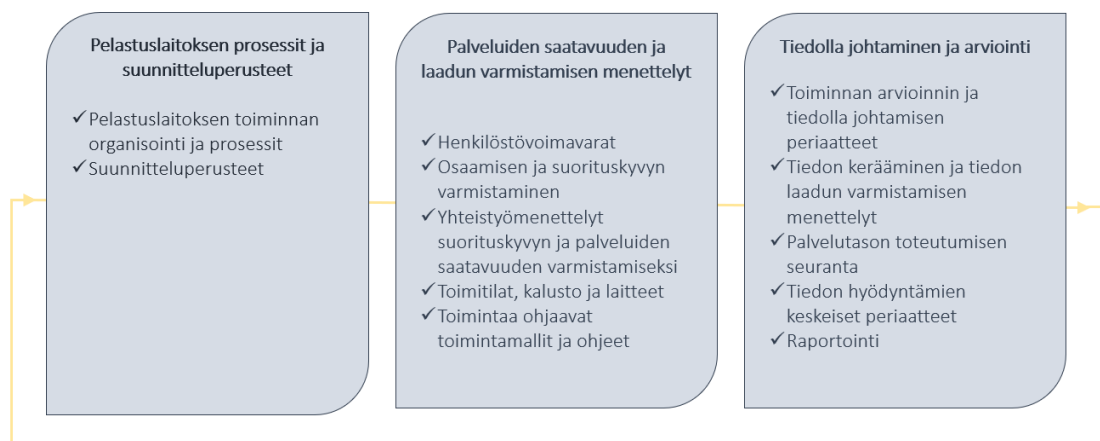
1.1 Omavalvonta

Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021, 16§)¹ sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 40§)² velvoittavat, että hyvinvointialueen on lakisääteisessä toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Pelastuslaitoksen kokonaisvaltaisen laadunhallinnan näkökulmasta myös ensihoidon omavalvonta on mukana pelastuslaitoksen omavalvontaohjelmassa.

Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, jossa tulee määritellä, miten edellä mainittujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontaohjelman tavoitteena on tukea laadukkaita pelastustoimen ja ensihoidon palveluita jatkuvan parantamisen periaatteella. Ohjelman tarkoituksena on ohjata strategisella tasolla Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen laadunhallintaa, toiminnan saatavuuden seurantaan, tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointia sekä palvelujen kehittämistä. Omavalvonnan avulla pyritään takaamaan, että pelastuslaitos pystyy tarjoamaan laadukkaita palveluja asiakkaille palvelutasopäätöksessä määritellyn palvelutason mukaisesti.

Omavalvontaohjelman tarkoituksena on myös viestiä yhteistyökumppaneille ja pelastuslaitoksen toiminta-alueen asukkaille Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen riskiperusteisesta, suunnitelmallisesta, laadukkaasta ja turvallisesta toiminnasta.



Kuva 1. Omavalvontaohjelman keskeinen sisältö.

¹ [Laki pelastustoimen järjestämisestä \(613/2021\)](#)

² [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#)

1.2 Keski-Uudenmaan pelastuslaitos ja sen tuottamat palvelut

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos vastaa Vantaan ja Keravan sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueiden palo- ja pelastustoiminnasta, kiireellisestä ensihoitopalvelusta sekä onnettomuuksien ehkäisyyn ja omatoimiseen varautumiseen liittyvästä valvonnasta, ohjauksesta, valistuksesta, neuvonnasta ja turvallisuusviestinnästä. Lisäksi pelastuslaitos tukee alueensa kuntien varautumista ja valmiussuunnittelua, ylläpitää väestöhälytinja järjestelmää sekä laatii ja ylläpitää väestön suojaamiseen poikkeusoloissa liittyvät suunnitelmat yhteistyössä alueen kuntien kanssa. Pelastuslaitos toimii kahdeksan kunnan (Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula ja Vantaa) alueella.

Hallinnollisesti Keski-Uudenmaan pelastuslaitos on osa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen organisaatiota ja siten myös omavalvontaohjelma hyväksytään ja sen toteutumista seurataan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen pelastuslautakunnassa ja aluehallituksessa. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma kattaa koko pelastuslaitoksen toiminnan ja toimii sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvontaohjelman kanssa rinnakkaisena dokumenttina Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma löytyy myös liitteenä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta.

Pelastustoiminta

Pelastustoimintaan kuuluu pelastuslain 32 §:n mukaan hälytysten vastaanottaminen; väestön varoittaminen; uhkaavan onnettomuuden torjuminen; onnettomuuden uhrien ja vaarassa olevien ihmisten, ympäristön ja omaisuuden suojaaminen ja pelastaminen; tulipalojen sammuttaminen ja vahinkojen rajoittaminen sekä edellä mainittuihin tehtäviin liittyvät johtamis-, viestintä-, huolto- ja muut tukitoiminnat. Alueen pelastustoimi ja pelastuslaitos varautuu hoitamaan tehtävänsä päivittäisissä tilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa. Toimintavalmiuden rakentuminen ja pelastustoiminnan palveluiden tarjoaminen perustuu 10 toimipisteessä välittömässä lähtövalmiudessa olevaan pelastuslaitoksen vakinaiseen henkilöstöön sekä toimintaa tukeviin 30 sopimuspalokuntaan.

Onnettomuuksien ehkäisy

Onnettomuuksien ehkäisyn keskeisiä toimintamuotoja ovat valvontatoiminta, asiakirjavalvonta, rakenteellisen paloturvallisuuden ohjaus ja neuvonta, asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi, poistumisturvallisuus selvitysten arviointi ja valvonta, palo- ja onnettomuusriski-ilmoitusten käsittely ja niiden vaatimat toimenpiteet, vaarallisten kemikaalien ja iletulitteiden valvonta, palontutkinta, turvallisuus koulutukset ja turvallisuusviestintä.

Kuntien varautumisen tukeminen

Pelastuslaitos tukee asiantuntijana alueensa kuntien varautumista ja valmiussuunnittelua. Tukeminen toteutetaan kuntien tarpeiden mukaisesti, järjestämällä muun muassa suunnittelukokouksia ja työseminaareja kuntien varautumisen ja valmiussuunnittelun kehittämiseksi. Lisäksi kuntia tuetaan esimerkiksi niiden sisäisissä harjoituksissa, kriisijohtamiskoulutuksissa ja muissa kohdennetuissa koulutustilaisuuksissa.

Ensihoitopalvelut

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos toteuttaa ensihoitopalveluita sekä ensivastetoimintaa HUS-sopimukseen perustuen kaikissa toiminta-alueensa kunnissa. Ensivastesopimus Pornaisten kunnan

ensivastetoiminnasta on tehty Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa (Pornaisten VPK) - tämä sopimus siirrettäen pelastuslaitoksen ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen väliseksi. Pelastuslaitos toimittaa myös HUS Hyvinkään sairaanhoitoalueen ylläpitämiin ensihoitoyksiköihin kaluston ja asemapaikat. Pelastuslaitoksella on yhteensä 13 ympärivuorokautista ambulanssia sekä yksi kenttäjohtoyksikkö.

Tukipalvelut

Pelastuslaitoksen hallinto ja tukipalvelut tuottavat tarvittavat palvelut ja ratkaisut palvelutuotannon mahdollistamiseksi. Hallinnolliset tukipalvelut kattavat pelastuslaitoksen talouden hallinnan, henkilöstöhallinnan, tiedonhallinnan ja viestinnän. Tekniset tukipalvelut kattavat hankinnat, varasto- ja logistiikkahallinnan, tilahallinnan, huoltopalvelut ja ICT-hallinnan.

Lisäksi pelastuslaitos tuottaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle kahta tukipalvelua, sote-ajoneuvojen hallinnointia ja hyvinvointialueen turvallisuus- ja varautumisyksikön palveluita.

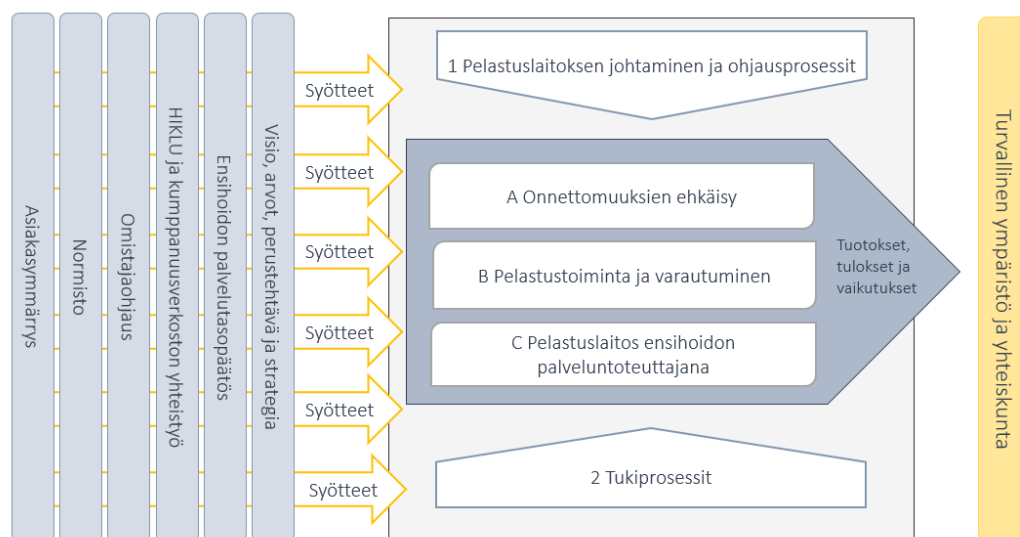
2 Pelastuslaitoksen prosessit ja suunnitteluperusteet

2.1 Pelastuslaitoksen toiminnan organisointi ja prosessit

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen organisaatiomalli perustuu prosessiajatteluun, jossa pelastuslaitoksen palvelut tuotetaan pelastusjohtajan alaisuudessa toimivissa palveluyksiköissä. Palveluyksiköitä ovat onnettomuuksien ehkäisy, pelastustoiminta, ensihoito sekä palvelutuotanto.

Pelastuslaitoksen toiminta on organisoitu prosesseittain siten, että johtaminen ja ohjausprosessit sekä tukiprosessit tukevat pelastuslaitoksen toimintojen suunnittelua, toteutusta sekä arviointia.

Pelastuslaitoksen ydinprosessien: A) onnettomuuksien ehkäisy, B) pelastustoiminta ja varautuminen sekä C) pelastuslaitos ensihoidon palveluntuottajana, avulla käsitellään syötettä ja tuotetaan tarpeita vastaavia palveluita, joilla tavoitellaan pelastustoimen strategian mukaisesti turvallista ympäristöä ja yhteiskuntaa.

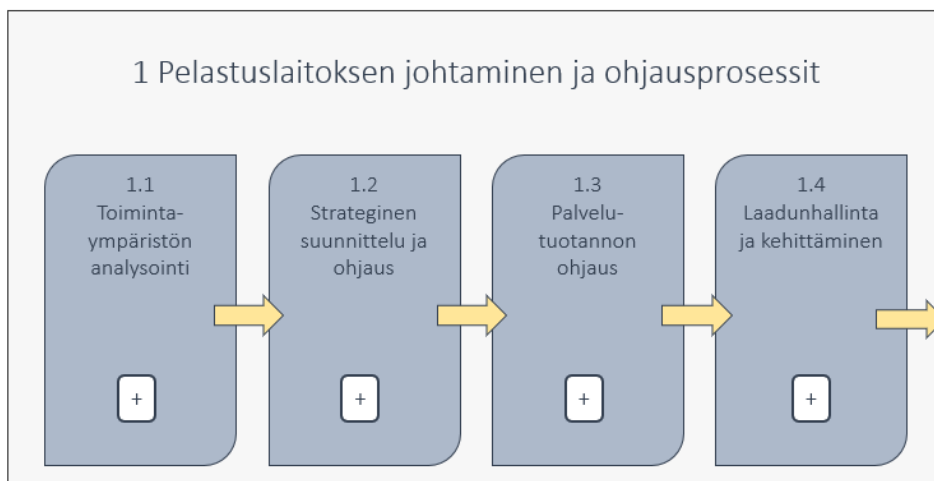


Kuva 2. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen prosessikartta

Onnettomuuksien ehkäisyn ohjaus, pelastustoiminnan ohjaus sekä ensihoidon ohjaus tukevat palvelutuotantoa, jossa pelastustoiminnan palvelut, ensihoidon palvelut sekä pääosa onnettomuuksien ehkäisyn palveluista tuotetaan. Tukiprosessit jakautuvat hallinnolliseen osaprosessiin (talouden hallinta, henkilöstöhallinta, tiedonhallinta ja viestintä) sekä teknisten palvelujen osaprosessiin (hankinnat, varasto ja logistiikka, tilahallinta, huoltopalvelut ja ICT-hallinta). Tukiprosessit tuottavat tarvittavat palvelut ja ratkaisut palvelutuotannon mahdollistamiseksi. Tarkemmin pelastuslaitoksen toiminnoista ja tavoitteista voi lukea Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksestä.

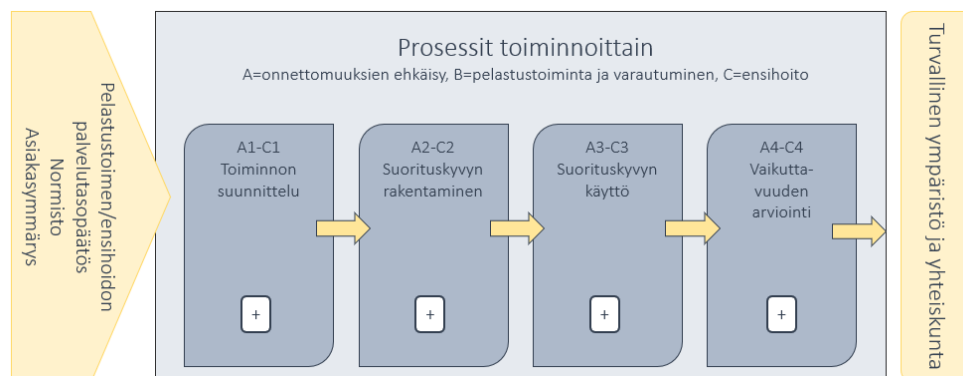
Prosessimallissa pelastuslaitoksen johtaminen ja ohjausprosessit on jaettu neljään osaan:

- 1.1 toimintaympäristön analysointi,
- 1.2 strateginen suunnittelu ja ohjaus,
- 1.3 palvelutuotannon ohjaus sekä
- 1.4 laadunhallinta ja kehittäminen



Kuva 3. Pelastuslaitoksen johtaminen ja ohjausprosessit

Kunkin pelastuslaitoksen ydinprosessin osalta on määritelty osaprosessit, jotka tukevat laadukkaiden palveluiden toteutumista.



Kuva 4. Osaprosessit toiminnoittain

Suunnitteluprosessissa määritellään toiminnan sisältö ja rakenne sekä määritellään toiminnan suorituskyvyvaatimukset ja seuranta. Samoin suunnitellaan suorituskyvyvaatimukset toiminnassa tarvittaville järjestelmille, määritellään toimintaa toteuttavan henkilöstön suorituskyvyvaatimukset sekä tarvittavan kaluston ja varusteiden suorituskyvyvaatimukset.

Suorituskyvyn rakentamisen osalta suunnitellaan toiminnan toteutus ja sen toteuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet, rakennetaan ja ylläpidetään suorituskykyvaatimusten edellyttämä suorituskyky, tuotetaan ja hankitaan mm. tarvittava materiaali sekä koulutukset, toteutetaan (hankitaan ja ylläpidetään) toiminnassa tarvittavat järjestelmät sekä huolehditaan, että tarvittava kalusto ja varusteet hankitaan ja pidetään kunnossa.

Suorituskyvyn käytön osalta huolehditaan, että toiminnan suorittamiseksi tarvittava suorituskyky on käytössä (yhteistyössä palvelutuotannon kanssa), toteutetaan suunniteltu toiminta sekä seurataan toiminnan toteutumista, laatua ja vaikuttavuutta.

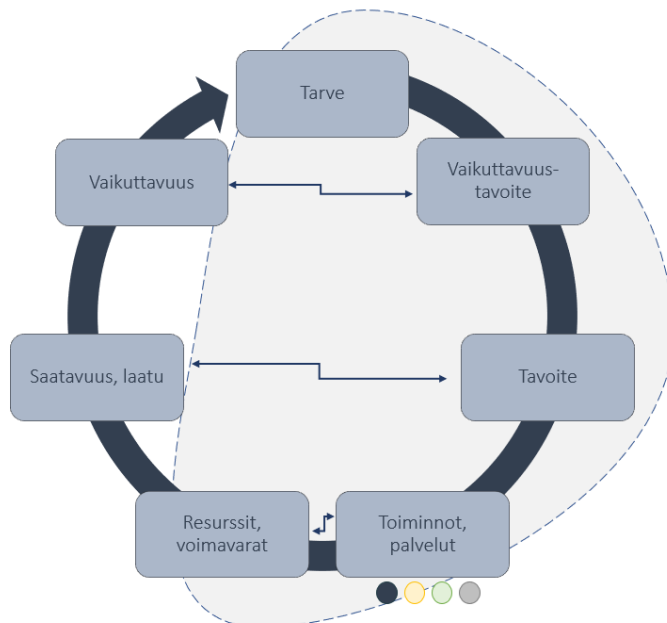
Vaikuttavuuden arvioinnin osaprosessissa arvioidaan suunnitelmien toteutumista ja toimivuutta, resurssien, osaamisen, järjestelmien sekä kaluston ja varusteiden käyttöä ja toimivuutta sekä toiminnan toteutumista, laatua ja vaikuttavuutta.

Omaavalonnan sisältö

- ◆ Prosessiorganisaation toimivuuden arviointi

2.2 Suunnitteluperusteet

Toiminnan suunnittelu etenee vaikuttavuusketjun mukaisesti. Ensin kartoitetaan toiminnan tarve huomioiden toimintaa ohjaavat lait, strategiat, riskianalyysi, toimintaympäristöanalyysi sekä palveluiden seurannasta ja arvioinnista kertyvä syöte. Tämän pohjalta määritellään vaikuttavuustavoitteet sekä siitä konkretisoidut palveluiden tavoitteet sekä toimenpiteet ja resurssit, joiden avulla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Pelastuslaitoksella palveluita koskevat toimenpiteet jakautuvat edellä mainituille ydinprosesseille.



Kuva 5. Vaikuttavuusketju³ toiminnan suunnittelun näkökulmasta. Toiminnan suunnittelun osalta huomioitavat kohdat on korostettu harmaalla pohjalla.

³ Soveltaen Hyvän Mitta -vaikuttavuusketju

Pelastuslaitoksen toiminta ja toiminnan suunnittelu perustuu valtakunnalliseen pelastustoimen strategiaan⁴ ja sen linjauksiin sekä Vantaan ja Keravan ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueiden strategiaan tavoitteisiin. Keskeisimmät pelastuslaitoksen toimintaa ja palveluita ohjaavat lait ovat pelastuslaki (379/2011), laki vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta (390/2005), laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021), laki hyvinvointialueesta (611/2021) sekä ensihoidon osalta terveydenhuoltolaki (1326/2021) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021). Lisäksi pelastustoimen sekä ensihoidon palveluita ohjaavat lakeja täsmentävät asetukset.

Uudenmaan alueen pelastuslaitokset (Helsingin, Itä-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitokset) laativat yhteistyössä Uudenmaan alueen riskianalyysin, joka muodostaa alueen kattavan yhteisen riskikuvan ja toimii pohjana alueen pelastustoimen palvelutasopäätöksen valmistelulle sekä tukee toiminnan suunnittelua. Riskianalyysissä arvioidaan Uudenmaan pelastuslaitosten toimialueella vallitsevat keskeiset riskit sekä kuvataan toimintaympäristön keskeiset piirteet, kehittymisennusteet ja keskeiset muutostekijät, joilla on vaikutus pelastuslaitoksen toimintaan. Tämän pohjalta määritellään keskeiset uhat ja riskit ja niihin liittyvät erityispiirteet mm. päivittäisten onnettomuuksien sekä normaaliolojen häiriötilanteiden ja suuronnettomuuksien osalta sekä yksittäiset erityistoiminnot ja -kohteet. Lisäksi riskejä arvioidaan pelastuslaitoskohtaisesti häiriö- ja väestönsuojelutilanteiden näkökulmasta. Nykyistä palvelutasoa ja suorituskykyä tarkastellaan suhteessa määriteltyyn riskitasoon; tunnistettuihin uhkiiin ja riskeihin. Pelastustoimen palvelutasopäätöksessä määritellään riskienhallintaan käytettävä palvelutaso sekä tunnistetaan palvelutason kehittämistarpeet, joista laaditaan kehittämissuunnitelma.

Uudenmaan alueen pelastuslaitosten johtajat hyväksyvät vuosittain yhteistyön kehittämissuunnitelman neljäksi vuodeksi kerrallaan ja määrittävät kulloinkin voimassa olevat avaintavoitteet.

Pelastustoimen palvelutasopäätös tehdään neljäksi vuodeksi kerrallaan ja se pohjautuu edellä mainittuihin strategioihin sekä lakeihin ja Uudenmaan pelastuslaitosten yhteiseen riskianalyysiin. Pelastuslain mukaisesti alueen pelastustoimi vastaa alueensa palvelutasosta. Pelastustoimen palvelutasopäätöksessä on selvitettävä alueella esiintyvät uhat, arvioitava niistä aiheutuvat riskit, määriteltävä toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat sekä palvelut ja niiden taso. Palvelutaso määritetään riskiarvion lisäksi toimintaympäristön seurantaan ja muuhun pelastuslaitoksen keräämään tietoon sekä lakien edellyttämiin vaatimuksiin perustuen vastaamaan paikallisia tarpeita ja onnettomuusuhkia.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos toteuttaa pelastustoimen lisäksi ensihoitopalveluita yhteistoimintasopimuksella Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Hyvinvointialueet ja HUS-yhtymä laativat ensihoidon palvelutasopäätökset. Ensihoidon palvelutaso perustuu ensihoitokeskuksen johdolla erityisvastuualueittain valmisteltuun riskianalyysiin. Palvelutasopäätöksessä määritellään ensihoitopalvelun järjestämistapa, palvelun sisältö, ensihoitopalveluun osallistuvilta edellytetty koulutus, yhteistyöalueen ensihoitokeskuksen valmistelemat tavoitteet ajasta, jossa väestö tavoitetaan, ja muut alueen ensihoitopalvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset seikat. Palvelutasopäätöksessä ensihoitopalvelun sisältö määritellään siten, että palvelu toteutetaan tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti ja siinä otetaan huomioon ensihoidon ruuhkatilanteet sekä yhteistyöalueen resurssit.

⁴ Sisäministeriö 2016: Turvallinen ja kriisinkestävä Suomi: pelastustoimen strategia vuoteen 2025

Pelastustoimen ja ensihoidon palvelutasopäätösten pohjalta tehdään vuosittaiset toimintasuunnitelmat palveluittain, joissa määritellään kunkin palvelun osalta tarkemmat tavoitteet sekä toimenpiteet ja resurssit tavoitteisiin pääsemiseksi. Tämän lisäksi palveluittain tehdään yksityiskohtaisempia suunnitelmia, joita on mahdollista muokata seurantatietoon pohjautuen vuoden kuluessa. Systemaattisesti toteutettava omavalvonta nostaa osaltaan asioita pelastuslaitoksen palveluiden toiminnan suunnitteluun.

Omavalvonnan sisältö

- ◆ Toiminnan suunnitteluprosessin varmentaminen.
- ◆ Vuosittain tarkistetaan, että toimintaa ohjaavat dokumentit ovat ajan tasalla ja että ne on huomioitu vuosittaisessa suunnittelussa.
- ◆ Neljän vuoden välein varmistetaan, että Uudenmaan alueen riskianalyysi on kattavasti ja laadukkaasti toteutettu ja se toimii riskiperusteisen toiminnan suunnittelun pohjana.

3 Palveluiden saatavuuden ja laadun varmistamisen menettelyt

Palveluiden saatavuuden kannalta on keskeistä, että pelastuslaitoksella voidaan taata palvelutasoa ja suunnitelmia vastaavat henkilöresurssit. Tähän pyritään rekrytoimalla tarvittavan osaamisen omaavia henkilöitä. Tämän lisäksi varmistetaan se, että pelastuslaitoksen kalusto, tilat sekä muu välineistö on mitoitettu vastaamaan palvelutasopäätöksen mukaisia suorituskykyvaatimuksia kaikissa turvallisuustilanteissa. Myös sopimuspalokuntien henkilöstö ja kalustoresurssit ovat pelastuslaitoksen käytettävissä pelastustoiminnan sekä onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa sopimusten mukaisesti.

3.1 Henkilöstövoimavarat

Onnettomuuksien ehkäisyn asiantuntijatehtävät resursoidaan vuosisuunnittelussa asetettujen tavoitetasojen ja tehtävien kokonaismäärän perusteella. Tehtäviä järjestellään henkilöiden osaamiseen ja valmiuksiin pohjautuen palveluiden saatavuuden ja laadun varmistamiseksi.

Pelastus- ja ensihoitohenkilöstön resursseja seurataan suhteessa palvelutasopäätöksissä määriteltyihin resursseihin, joiden avulla varmistetaan palveluiden saatavuus. Pelastus- ja ensihoitoyksiköiden sijoittelun ja henkilöresurssien vuositason suunnittelun ja seurannan lisäksi resursseja seurataan ja koordinoidaan reaaliaikaisesti, jotta suorituskyvyn takaavat kelpoisuusvaatimukset ja vahvuudet toteutuvat kaikissa työvuoroissa ja yksiköissä. Tarkastelu mahdollistaa systemaattisen vuorosuunnittelun sekä tavoitevahvuuksien seurannan.

Tukipalveluiden osalta huolehditaan riittävästä henkilöstömitoituksesta, jotta palvelutoiminnan kannalta kriittiset tukipalvelut pystytään tuottamaan.

Häiriö-, suuronnettomuus ja väestönsuojelutilanteissa aikakriittisiä toimintoja priorisoidaan pelastuslaitoksen toimintaohjeiden sekä varautumissuunnitelmien mukaisesti ja lisäresursseja on mahdollista hälyttää työaikalainsäädännön ja onnettomuustilanteen asettamissa rajoissa myös normaalista työvuorosuunnittelusta poiketen. Lisäresursseja on hälytettävissä sopimuspalokunnista. Pelastuslaitos varaa henkilöstöä hoitamaan tarvittavia tehtäviä myös sodan aikana.

Omavalvonnan sisältö

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisypalveluiden resurssien kokonaismitoitusta ja kohdentamista seurataan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä suhteessa toteutuneisiin työtehtäviin osavuositain.
- ◆ Pelastustoiminta- ja ensihoitopalveluiden saatavuuden osalta tavoitevahvuuden ja minimivahvuuden toteutumista seurataan työvuoroittain ja henkilöresurssien kokonaismitoitusta kolmannesvuositain.
- ◆ Tukipalveluiden resurssien kokonaismitoitusta ja kohdentamista palvelutuotannon kannalta kriittisiin tukipalveluihin seurataan kolmannesvuositain.

3.2 Osaamisen ja suorituskyvyn varmistaminen

Jokaisella pelastuslaitoksen työntekijällä tulee olla tehtävän vaatima koulutus ja osaaminen sekä riittävät tiedot ja taidot omien työtehtäviensä suorittamiseen hyvin ja turvallisesti. Työtehtävien edellyttämien pätevyyksien tarkistamisesta vastaa rekrytoiva esihenkilö. Esihenkilön tehtävänä on myös varmistaa, että työntekijälle tarjotaan riittävä perehdytys työtehtäviin. Perehdytyksen tavoitteena on pelastuslaitoksen yhteisten käytäntöjen ja toimintamallien sekä oman tehtäväkuvan haltuunotto.

Palvelukohtaisia suorituskyyvaatimuksia on määritelty pelastuslaitoskohtaisesti sekä valtakunnallisella tasolla että Uudenmaan pelastuslaitosten kanssa yhteistyössä.

Henkilökohtaisella tasolla osaamistavoitteita ja niiden toteutumista seurataan tulos- ja kehityskeskusteluissa vuosittain. Keskusteluissa ilmenneiden koulutustarpeiden pohjalta tehdään koulutussuunnitelma tarvittavan osaamisen varmistamiseksi. Henkilöstön osaamista tuetaan sisäisillä ja ulkoisilla koulutuksilla, joiden avulla varmistetaan tehtävien edellyttämien kelpoisuusvaatimusten täyttyminen.

Laadukkaan pelastustoiminnan varmistamiseksi seurataan henkilöstön valmiuksia suhteessa suorituskyyvaatimukseen. Kelpoisuusvaatimukset (mm. savusukelluskelpoisuus ja pelastustoimintakelpoisuus) huomioidaan vuorosuunnittelussa. Osaamisen ylläpitämiseksi ja sen varmistamiseksi pidetään vuoroikohtaisia sisäisiä koulutuksia, joita toteutetaan vuosisuunnitelman mukaisesti. Pelastustoiminnan henkilöstön fyysistä toimintakykyä tuetaan ja testaan säännöllisin väliajoin työssä jaksamisen ja toimintakyvyn varmistamiseksi.

Ensihoidon osalta työvuorosuunnittelussa huomioidaan kelpoisuusvaatimukset (perustason ja hoitotason kelpoisuudet), jotta kaikissa yksiköissä on tarvittava osaaminen ja suorituskyyvy laadukkaan ensihoitopalvelun tuottamiseen. Osaamisen ylläpitämiseksi ja varmistamiseksi toteutetaan vuosittain tarvittavaa ylläpito- ja täydennyskoulutusta.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa osaamisen hallinnan menettelyt pohjautuvat tehtäväkohtaisiin suorituskyyvaatimukseen.

Pelastuslaitoksen tuottamien palvelujen laatuun vaikuttaa keskeisesti myös pelastuslaitoksen sisäiset tukipalvelut, joita seurataan ja arvioidaan systemaattisesti, jotta mahdolliset poikkeamat ja haastekohdat suorituskyvyssä eivät vaaranna palveluiden saatavuutta ja laatua.

Pelastuslaitoksen henkilöstön kehittämistiimin tehtävänä on mm. varmistaa fyysisten toimintakykyvaatimusten toteutuminen pelastushenkilöstön osalta sekä työuran jatkumisen tukeminen. Henkilöstön kehittämisen tiimi tukee esihenkilöitä työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen johtamisessa. Työhyvinvointikyselyiden avulla saadaan ajantasaista tietoa työntekijöiden hyvinvointiin liittyen. Työsuojelutoimikunta vastaa osaltaan työsuojeluun liittyvistä asioista sekä kerää tietoa työtapaturmista sekä uhka- ja vaaratilanteista. Pelastuslaitoksella toimitaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman mukaisesti.

Työturvallisuuteen liittyvä riskienhallinta on toteutettu työturvallisuuslain edellyttämällä tavalla käyttämällä pelastuslaitosten yhteistä PERA turvallisuusjohtamisen tietojärjestelmää sekä ensihoidossa lisäksi sairaanhoitopiiriin ylläpitämää ohjelmaa.

Omavalvonnan sisältö

- ◆ Rekrytointiprosessin ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ Perehdytysohjeen ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ Tulos- ja kehityskeskustelujen pitämistä seurataan vuosittain.
- ◆ Henkilöstön osaamisen kehittämistarpeista laaditaan vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelma, jonka toteutumista seurataan vuositasolla.
- ◆ Sisäisten koulutusten toteutumisen seuranta osavuosittain.
- ◆ Pelastuksen henkilöstön suorituskykyvaatimusten seuranta.
- ◆ Ensihoidon henkilöstön suorituskykyvaatimusten seuranta.
- ◆ Ensihoidon sijaisten työsuoritusten itsearvioinnin toteutuksen seuranta.
- ◆ Tehtävän aikaisia uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden määrien seuranta kuukausittain.
- ◆ Työturvallisuuteen liittyvien poikkeamien käsittelyn loppuunsaattamisen seuranta kuukausittain.
- ◆ Tukipalvelujen prosessien toimivuuden arviointi.
- ◆ Tukipalvelujen poikkeamien seuranta.

3.3 Yhteistyömenettelyt suorituskyvyn ja palveluiden saatavuuden varmistamiseksi

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos tekee tiivistä, yhteistoimintasopimukseen perustuvaa, yhteistyötä Uudenmaan pelastuslaitosten (Helsingin, Itä-Uudenmaan, ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitokset) sekä Kanta-Hämeen pelastuslaitoksen kanssa. Yhteistyötä muiden pelastuslaitosten kanssa toteutetaan erityisesti erityisresursseja vaativissa tehtävissä sekä raja-alueilla tilanteissa, missä lähin yksikkö voi tulla toisen pelastuslaitoksen alueelta. Myös muiden viranomaisten kanssa on laadittu yhteistyösopimuksia, mitkä edistävät pelastuslaitoksen ydintehtäviä.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen sopimuspalokunnat osallistuvat pelastustoiminnan ja onnettomuuksien ehkäisyyn tehtäviin sopimusten mukaisesti. Palokuntien sopimukset päivitetään vuosittain vastaamaan sen hetkistä tarvetta.

Erikoistilanteissa ja paljon resursseja vaativissa onnettomuuksissa on mahdollista pyytää resursseja ja materiaalista apua kansallisesti muilta pelastuslaitoksilta sekä kansainvälisesti esimerkiksi EU:n pelastuspalvelumekanismin kautta. Pelastuslaki mahdollistaa myös muiden yhteiskunnan resurssien ja henkilöiden käyttämisen akuutissa pelastustehtävissä.

Omavalvonnan sisältö

- ◆ Pelastustoiminnassa mahdollisesti tarvittavien resurssien tai materiaallisen avun tehokkaan vastaanottamisen varmistava ohjeistus ja koulutettu henkilöstö tarkistetaan vuosittain.
- ◆ Pelastuslaitoksen eri turvallisuustilanteissa tarvitseman kapasiteetin hankintaa koskevien sopimusten ja hankintasuunnitelman ajantasaisuudet ja asianmukaisten päivitysten toteutuminen tarkistetaan vuosittain.
- ◆ Sopimuspalokuntien sopimusten toteutumisen seuraaminen.

3.4 Toimitilat, kalusto ja laitteet

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen **toimitilat** on vuokrattu kunnilta tai yksityisiltä toimijoilta. Pelastuslaitoksen kannalta kriittistä on tilojen riittävyys kalustolle ja henkilöstölle sekä tilojen toiminnallisuus siten, että palvelut toimivat eri turvallisuustilanteissa.

Vuokranantajan vastuulla olevien korjausten tai huoltojen pyynnöt toimitetaan sähköisen huoltopyyntöjärjestelmän kautta eri toimitilojen kiinteistöhuolloille. Ajantasaisten ja kattavien sopimusten avulla pyritään takaamaan toiminnan jatkuvuus kaikissa olosuhteissa.

Omavalvonnan sisältö

- ◆ Toimitilojen vuokranantajan palvelut toteutuvat sopimusten mukaisesti.

Pelastuslaitoksen **kaluston** osalta on keskeistä ylläpitää tarvittavia hälytysajoneuvojen ja kaluston huolto- ja korjaamopalveluja. Kaluston kuntoa tarkistetaan säännöllisesti ja pelastuslaitoksen oma huoltotiimi vastaa kaluston määräaikaistarkastuksista ja tarvittavista huolloista. Paineilmalaitehuolto huoltaa savu- kemikaali- ja vesisukelluksessa käytettäviä paineilmalaitteita. Kaluston kierrosta huolehditaan palvelutasopäätöksen ja investointisuunnitelmien mukaisesti ja vanhaa kalustoa kierrätetään sopimuspalokuntien käyttöön.

Viranomaisverkko Virven laitteiston kalibroinnista huolehditaan teknisten tukipalveluiden osalta. Loma-aikojen osalta on varmistettu palvelun jatkuvuus yhdessä Uudenmaan pelastuslaitosten kesken.

Työnteon kannalta olennaisten tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen ja niihin liittyvän tietoturvan osalta noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta ja varmistetaan, että työntekijöille on tarjolla riittävät tekniset työvälineet sekä tukipalvelut.

Hankinnoissa noudatetaan hyvinvointialueen hankintaohjeistusta sekä hankintalakiä (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016).

Oma valvonnan sisältö

- ◆ Tuotteiden ja tarvikkeiden kriittisten raja-arvojen seuranta varastokirjanpidon pohjalta osavuositain.
- ◆ Vara-autojen ja muun varakaluston riittävä määrä tarkistetaan vuosittain.
- ◆ Ajoneuvojen määräaikaishuoltojen ja -tarkastusten seuranta vuosittain.
- ◆ Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien käytössä olevan kaluston iän ja kunnon tarkistaminen vuosittain.

3.5 Toimintaa ohjaavat toimintamallit ja ohjeet

Pelastuslaitoksen päivittäistä toimintaa ohjaavat sisäiset ohjeet ja toimintamallit. Pelastuslaitoksen toimintamallit perehdytetään työntekijöille työsuhteen alussa ja pidetään yllä kouluttamalla sekä jakamalla tietoa uusista käytännöistä.

Prosesseja tukemaan on laadittu ohjeita operatiivisen toiminnan sekä asiantuntijatehtävien suorittamiseen. Osa ohjeista ja prosessikuvauksista on laadittu valtakunnallisesti ja osa yhdessä Uudenmaan pelastuslaitosten kesken takaamaan yhtenäiset palvelut Uudenmaan alueella.

Palveluita ohjaavien dokumenttien, suunnitelmien ja ohjeiden saatavuudesta on huolehdittu siten, että ne ovat käytettävissä myös kenttäolosuhteissa. Tarvittaessa pelastuslaitoksen tilannekeskus avustaa operatiivista toimintaa välittämällä tietoa ja ohjeita.

Pelastuslaitoksen valmiussuunnitelmassa on määritelty ne toimenpiteet ja resurssit, joilla varmistetaan toiminnan jatkuminen kaikissa tilanteissa. Henkilöstölle on määritelty oma tehtävä, mahdollinen sijaistaminen sekä sodan ajan sijoitus laitoksella. Varautumistoimisto koordinoi ja suunnittelee sodan ajan tehtävät yhdessä toiminnan ohjauksen kanssa. Valmiussuunnitelmaa päivitetään vuosittain. Pelastuslaitoksen valmiussuunnitelman pohjana toimivat kansallinen ja alueellinen riskiarvio sekä Uudenmaan pelastuslaitosten riskianalyysi.

Oma valvonnan sisältö

- ◆ Kolmannesvuosittain varmistetaan, että palveluita ohjaavat dokumentit, suunnitelmat ja ohjeet ovat ajan tasalla.
- ◆ Vuosittain varmistetaan, että suunnitelmat toiminnan jatkumiseksi myös häiriö- ja kriisitilanteissa ovat ajan tasalla.

4 Tiedolla johtaminen ja arviointi

Tiedolla johtaminen linkittyy vahvasti pelastuslaitoksen omavalvontaan. Osana tiedolla johtamista määritellään mitä tietoa eri palveluista on oleellista kerätä, minne se tallennetaan ja miten tietoa analysoidaan ja otetaan käyttöön eli hyödynnetään päätöksenteon ja toiminnan kehittämisen tukena. Tärkeää on hahmottaa, minkälaista tietoa tarvitaan strategisen tason suunnittelussa ja päätöksenteossa ja minkälaista tietoa tarvitaan osana päivittäistä operatiivisesta toimintaa.

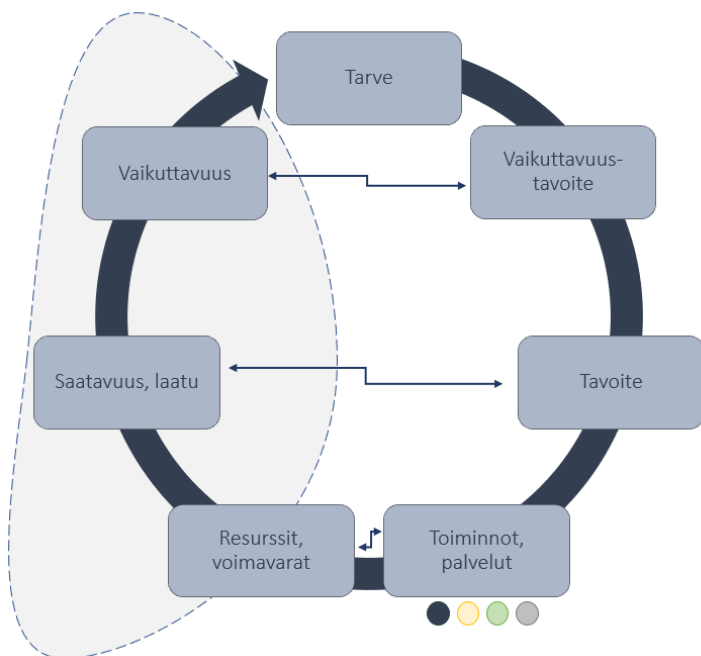
Omavalvonnan kautta kerättyä ja analysoitua tietoa tulee hyödyntää palvelujen kehittämisessä ja havaittujen poikkeamien korjaamisessa.

4.1 Toiminnan arvioinnin ja tiedolla johtamisen periaatteet

Pelastuslaitos pyrkii systemaattisella palveluiden seurannalla ja arvioinnilla ennakoimaan ja tunnistamaan palveluissaan esiintyvät haasteet sekä turvallisuusriskit, jotka mahdollisesti vaarantavat palvelun saatavuutta ja laatua. Omavalvontaohjelma viedään käytäntöön palvelukohtaisten suunnitelmien kautta, jotka päivitetään vuosittain. Suunnitelmaan kirjataan kunkin palvelun osalta keskeiset omavalvonnan käytänteet, vastuuhenkilöt sekä palveluiden osalta keskeiset mittarit ja tunnusluvut, joiden pohjalta palvelun saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta mitataan.

Palveluiden saatavuutta ja laatua arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Palveluiden saatavuuden ja laadun arvioinnin osalta on keskeistä määritellä ne mittarit ja arviointimenetelmät, joiden avulla tarkastellaan, onko valituilla toimenpiteillä saatu aikaan tavoiteltuja tuloksia ja vaikutuksia. Arvioinnissa tarkastellaan myös, onko tehty oikeita asioita ja onko niitä tehty oikein. Samoin käytettyjä resursseja ja voimavaroja on syytä arvioida suhteessa tehtyihin toimenpiteisiin ja suunniteltuihin resursseihin.

Pelastuslaitos seuraa palveluidensa vaikuttavuutta pitkällä aikavälillä suhteessa asettamiinsa strategisiin vaikuttavuustavoitteisiin. Vaikuttavuusseuranta pohjautuu systemaattiseen palveluiden ja toimenpiteiden seurantaan ja sitä kautta esiin nouseviin muutoksiin. Palveluista saatavaa seurantatietoa suhteutetaan alueella tapahtuvaan väestön kehitykseen sekä muihin toimintaympäristötietoihin onnettomuuksista ja niiden esiintymisestä.



Kuva 6. Vaikuttavuusketju⁵ toiminnan arvioinnin näkökulmasta. Arvioinnin kannalta keskeiset kohdat on korostettu harmaalla taustavärillä.

4.2 Tiedon kerääminen ja tiedon laadun varmistamisen menettelyt

Omavalvonnassa hyödynnetään pelastuslaitoksella käytössä olevia tietojärjestelmiä, joihin kirjataan palveluiden seurannan kannalta keskeisiä tietoja. Suuri osa näistä järjestelmistä on pelastustoimella laajasti käytössä valtakunnallisesti.

Tiedon luotettavuuden kannalta tarkastellaan tallennettavien tietojen ja asiakirjojen laatua sekä tiedon tallentamiseen ja arkistointiin liittyviä käytäntöjä. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksella tietojen hakeminen eri järjestelmistä tehdään systemaattisesti sovitun aikataulun mukaisesti aina samoilla tiedonhakuprotokollilla, jotta tiedon vertailtavuus säilyy. Tiedonhaun käytännöt on dokumentoitu ohjeisiin, jotta tiedon yhteneväisyys sekä toistettavuus voidaan varmistaa.

Omavalvonnan kannalta keskeiset tietolähteet ovat seuraavat:

PRONTO	Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilasto, joka on Sisäministeriön järjestelmä pelastustoimen seuranta- ja kehittämistä sekä onnettomuuden selvittämistä varten. PRONTO:n aineisto muodostuu alueellisten pelastuslaitosten ylläpitämistä toimenpide- ja resurssirekistereistä.
Numeron	Pelastuslaitoksen työvuorohallinnan järjestelmä, jolla hallitaan ja seurataan pelastustoimintaan ja ensihoitoon osallistuvan henkilöstön resurssisuunnittelua ja toteumaa.
Merlot palotarkastus	Pelastuslaitoksen lakisääteisiä valvontatehtäviä varten pidettävä rekisteri.
Merlot Medi	Ensihoidon sähköinen johtamis- ja raportointijärjestelmä
PERA turvallisuusjohtamisen tietojärjestelmä	Pelastustoimen ja ensihoidon riskinarvio on valtakunnallinen pelastuslaitosten käyttöön tarkoitettu turvallisuusjohtamisen apuväline, jonka tarkoituksena on parantaa pelastuslaitosten riskienhallintaa. PERA turvallisuusjohtamisen tietojärjestelmän keskeisinä sisältöelementteinä ovat riskinarviointi,

⁵ Soveltaen Hyvän Mitta -vaikuttavuusketju

	dokumenttikirjasto sekä poikkeamaraportointi.
Haipro	Ensihoidon poikkeamaraportointi potilas- tai asiakasturvallisuutta vaarantaneiden tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.
Nepton	Työajanhallinta ja -seurantajärjestelmä. Onnettomuuksien ehkäisyn resursoinnin seurannan tukena
Muut tietolähteet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uudenmaan riskiruutuaineisto ▪ Tilastokeskuksen väestötiedot kunnittain sekä tiedot alueen rakennuskannasta. ▪ Asiakaspalautekyselyt

Pelastuslaitoksen asiakkaiden, alueen asukkaiden ja yhteistyötahojen on mahdollista antaa palautetta pelastuslaitoksen palveluista ja toiminnasta muun muassa pelastuslaitoksen internet-sivuilta löytyvän yleisen palautelomakkeen kautta. Tämän lisäksi eri palveluiden osalta toteutetaan erillisiä asiakaskyselyitä systemaattisesti palvelun laadun ja asiakkaiden näkemyksen kartoittamiseksi. Pelastuslaitos ottaa vastaan myös epämuodollista palautetta esimerkiksi sosiaalisen median, yksittäisten yhteydenottojen sekä päivittäisen operatiivisen toiminnan puitteissa.

Kunkin palvelun osalta tietolähteet ja seurattavat mittarit on kuvattu tarkemmin palvelukohtaiseen arviointisuunnitelmaan, johon kirjataan tietolähde, tiedon päivittämisen aikataulu, tavoitetasot sekä tiedon analysoinnin käytännöt ja vastuuhenkilöt.

Omavalvonnan sisältö

- ◆ Asiakirjojen laadunhallinnan toteutumisen seuranta.
- ◆ PRONTO:n laadunhallinnan toteutumisen seuranta.
- ◆ Käytössä olevien tietojärjestelmien toimivuuden ja tarpeellisuuden arviointi vuosittain.

4.3 Palvelutason toteutumisen seuranta

Palvelutason seuranta keskittyy pelastustoiminnan, onnettomuuksien ehkäisyn ja ensihoidon palveluiden toteuman arviointiin.

Omavalvonnan sisältö

Palvelutason saatavuutta seurataan kuukausittain ja laatua ja vaikuttavuutta kolmannesvuosittain mm. seuraavien seurantatietojen avulla.

Pelastustoiminnan palveluiden saatavuus

- ◆ Toimintavalmiusaika riskiluokan I ja II ruuduissa suhteessa toimintavalmiuden suunnitteluohjeen tavoiteaikoihin.
- ◆ Saavutettujen riskiruutujen prosenttiosuus I ja II ruuduissa suhteessa toimintavalmiuden suunnitteluohjeeseen.
- ◆ Pelastuslaitos-, paloasema- ja pelastusyksikkökohtaiset tehtävämäärät.
- ◆ Pelastusyksiköiden tehtäväsidonnaisuusprosentit.
- ◆ Väestöhälyttimien kuuluvuus.

Pelastustoiminnan palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Onnettomuuksissa syntyneiden omaisuus- ja henkilövahinkojen määrä ja niiden vakavuus.
- ◆ Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo.
- ◆ Yksityiskohtaisempia pelastustoimintaa koskevia arviointeja tehdään tapauskohtaisesti mm. suuremmista onnettomuuksista, jolloin nimetty arviointiryhmä käy yksityiskohtaisesti läpi onnettomuuden kulun sekä tilanteessa tehdyt toimenpiteet ja ratkaisut.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden saatavuus

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisyn toimenpiteiden lukumäärä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.
- ◆ Käytetty työaika suhteessa eri palveluihin ja toimenpiteisiin.
- ◆ Palontutkinnan suorittaminen.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Palotarkastuspöytäkirjojen laadun arviointi.
- ◆ Palotarkastusten, rakentamisen ohjauksen ja turvallisuuskoulutusten hyöty osallistujalle.

Ensihoitopalveluiden saatavuus

- ◆ Ensihoitoyksiköiden hälytysmäärät.
- ◆ Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonnaisuus tehtävien kiireellisyysluokkien mukaan.
- ◆ Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella A- ja B-kiireellisyysluokkien osalta.

Ensihoitopalveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Määriteltyjen tehtävätyyppien seuranta kvartaaleittain HUS koordinoimana.
- ◆ Asiakaspalautteet.
- ◆ Potilasturvallisuuden laadun arviointi ja kehittäminen.

4.4 Tiedon hyödyntämien keskeiset periaatteet

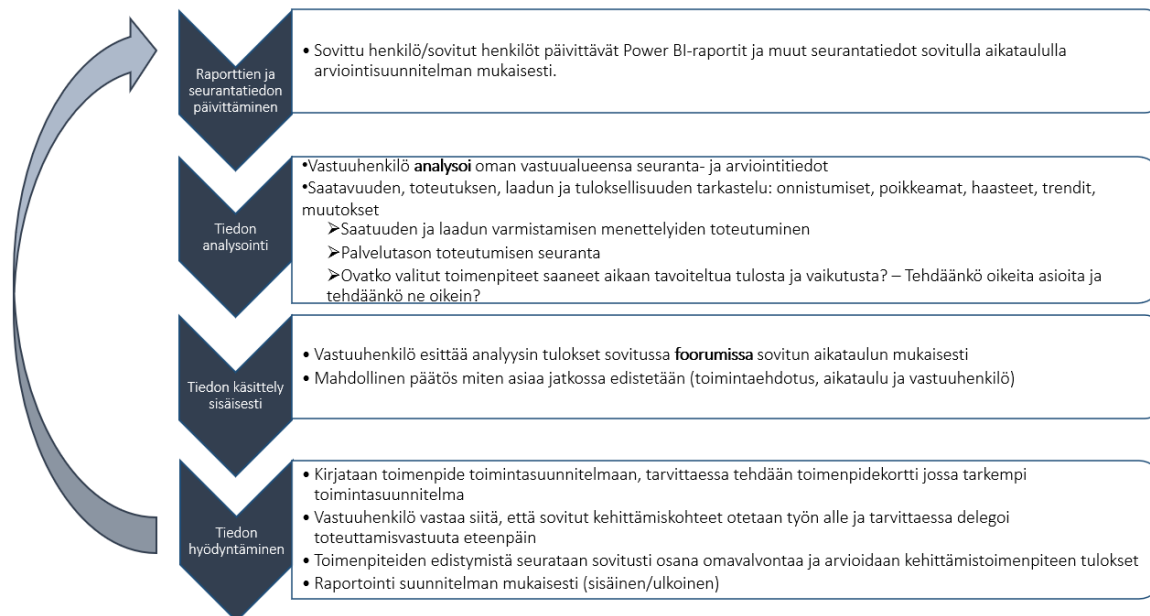
Omavalvonnan kautta saatua tietoa analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä systemaattisesti nimetyn vastuuhenkilön toimesta määriteltyjen aikataulujen mukaan.

Omavalvonnan vastuut

- ◆ Vastuu omavalvonnan toteuttamisesta ja sen seurannasta on kunkin palveluyksikön päälliköllä.
- ◆ Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että tieto tulee analysoiduksi ja poikkeamat tunnistetuksi, korjaamistoimenpiteet suunnitelluiksi ja toteutetuiksi.
 - Palveluyksikön päällikkö voi delegoida omavalvonnan vastuita arviointisuunnitelman mukaisesti, mutta vastaa kuitenkin siitä, että omavalvontaa tehdään suunnitelman mukaisesti.
- ◆ Johtoryhmä ja viime kädessä pelastusjohtaja vastaavat siitä, että omavalvontaa toteutetaan systemaattisesti.
- ◆ Jos omavalvontakäytännöissä havaitaan puutteita, niihin puututaan välittömästi.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen palveluista kertyvän tiedon hyödyntämisen tueksi on luotu osin automatisoituja tiedonvisualisointiratkaisuja, jotka tuovat tiedot helpommin lähestyttävään muotoon. Raporteista on jaettu eri organisaation tasoille eri tarkkuustason raporttinäkymiä.

Omavalvonnan kautta poikkeamat nousevat esiin, kun toimintaa tarkastellaan systemaattisesti suhteessa määritettyihin tavoitetasoihin. Havaittujen poikkeamien osalta tehdään toimenpidesuunnitelma asian korjaamiseksi ja toiminnan laadun parantamiseksi. Suunnitelman etenemisen seuranta ja toimenpiteiden vaikututtavuus otetaan osaksi omavalvontakierrosta.



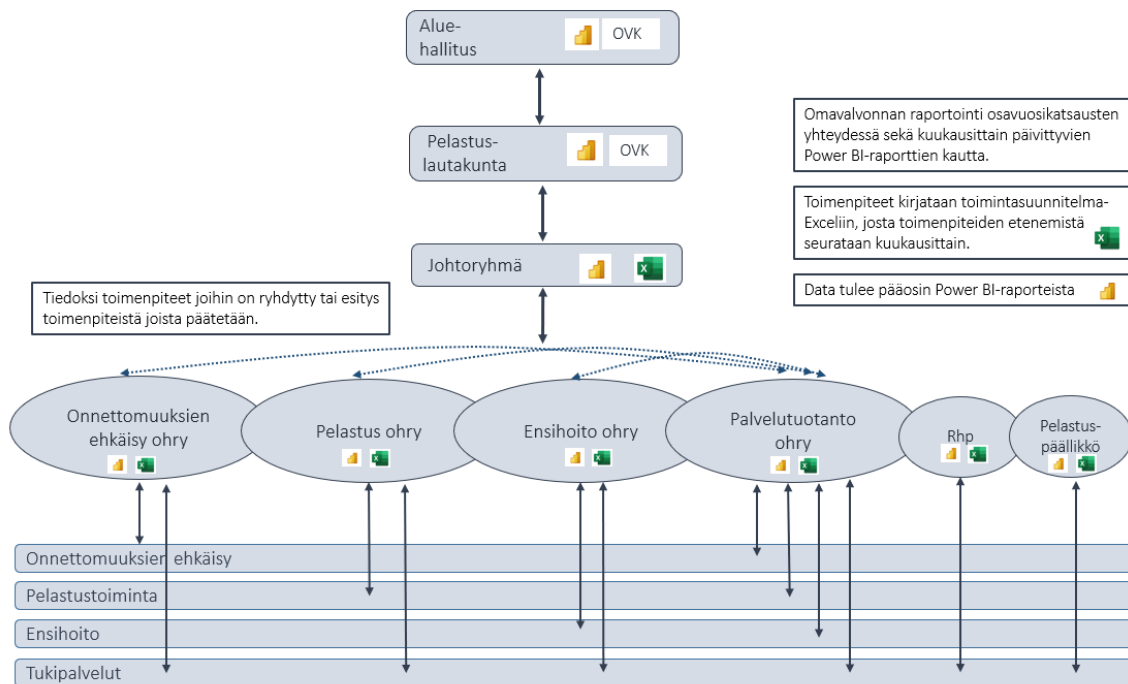
Kuva 7. Omavalvonnan vaiheet.

Tiedon hyödyntämisen kannalta on määritelty keskeiset foorumit, minkä avulla varmistetaan, että tieto kulkee organisaation sisällä sille tasolle, missä pystytään tekemään tarvittavia ohjaavia tai korjaavia toimenpiteitä palveluiden saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi. Johtoryhmä seuraa strategisen tason tavoitteiden toteutumista, yksiköiden päälliköt seuraavat strategisen ja taktisen tason tavoitteiden toteutumista ja operatiivisella tasolla tarkastellaan päivittäistä työtä tukevia mittareita ja työn laatua. Keskeistä on määritellä, minkälaista tietoa tarvitaan strategisen tason suunnittelussa sekä päätöksenteossa. Toisaalta tulee määritellä myös, minkälaista tietoa tarvitaan osana päivittäistä operatiivisesta toimintaa ja miten tieto tuodaan keskeiseksi osaksi päätöksentekoa ja toiminnan kehittämistä.

	Tarkasteltavan tiedon taso	Päätösten ja suunnittelun aikajänne	Tiedon tarkastelun sykli
Strateginen taso	Suuntaava tieto; strategisen linjausten ja tavoitteiden arviointi ja tulosten tarkastelu, ennakointi ja tulevaisuuden suunnittelu	Pitkä aikajänne: 5-10 vuoden suunnittelu	Kuukausittainen tarkastelu koko organisaation tasolla: toimiva organisaatio, toimivat ydin- ja tukiprosessit
Taktinen taso	Kokonaisuuksia koskeva tieto; taktisen tason tavoitteiden ja tulosten tarkastelu	Keskipitkä aikajänne: 1 vuoden suunnittelu	Kuukausittainen isompien linjojen tarkastelu: ydinprosessien toimivuus ja tuloksellisuus, resurssit ja voimavarat
Operatiivinen taso	Yksityiskohtainen tieto; käytännön toiminnan tavoitteiden, prosessien, resurssien tarkastelu	Lyhyt aikajänne: päivittäinen, viikoittainen, kuukausittainen tarkastelu ja suunnittelu	Päivittäinen, viikoittainen, kuukausittainen tarkastelu: nopeat päätökset ja korjausliikkeet, mm. resurssit ja prosessit

Kuva 8. Tiedon taso sekä tarkastelun aikajänne ja sykli organisaation eri tasoilla.

Palvelukohtainen tieto käsitellään kuukausittain pelastuslaitoksen palaverikäytäntöjen mukaisissa foorumeissa, joista keskeiset havainnot viedään edelleen johtoryhmän käsiteltäväksi. Olennaista on tunnistaa kunkin foorumin rooli havaittujen poikkeamien korjaamisessa ja kirjata sovitut toimenpiteet ja seurata niiden toteutumista. Omavalvonnan tuloksista tuotetaan tietoa pelastuslautakunnalle sekä aluehallitukselle.



Kuva 9. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen omavalvonnan foorumit ja tietovirrat.

4.5 Raportointi

Keskeiset havainnot ja toimenpiteet tuodaan henkilöstön tietoon yksiköiden kokouksissa, koko henkilöstölle tarkoitettujen viikkoinfojen, intran ajankohtaista-osion sekä sisäisten tiedotteiden kautta. Henkilöstö pääsee myös pelastuslaitoksen intran kautta tarkastelemaan keskeisiä tunnuslukuja eri palveluiden Power BI-raporteista. Henkilöiden työaika ja muita arkaluontoisempia tietoja koskevat raportit on julkaistu vain niille esihenkilöille, joiden tulee päästä käsiksi tietoon.

Raportoinnissa on huomioitu, että Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen palveluiden osalta toiminnan tunnusluvut on mahdollista jakaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen osuuksiin. Pelastuslaitoksen keskeiset tunnusluvut koostetaan päättäjille koko hyvinvointialueen yhteiseen tilannekuvaraporttiin.

Omavalvonnan tuloksista raportoidaan pelastuslautakunnalle ja aluehallitukselle osavuosisikastausten yhteydessä, joissa tarkastellaan palveluiden saatavuutta, toteutumista ja tuloksellisuutta. Viimeinen katsaus pitää sisällään koko vuotta koskevat tunnusluvut sekä huomiot palvelutason ja tavoitteiden toteutumisesta. Raportti on julkisesti luettavissa hyvinvointialueen sekä pelastuslaitoksen nettisivuilla.

Käsitteitä

Laatu	Organisaation keskeinen menestystekijä, joka perustuu organisaation toiminnan, palvelun tai tietyn prosessin kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin.
Laadunhallinta	Laadunhallinnalla tarkoitetaan menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla organisaatio suunnittelee, toteuttaa, seuraa ja kehittää toimintansa ja palvelujensa laatua. Laadunhallinta voidaan ajatella yläkäsitteenä, joka sisältää laadun suunnittelun, varmistamisen, kehittämisen, johtamisen ja ohjauksen.
Laatutavoite	Sisältää määritelmän tavoiteltavasta laadun tasosta. Laatutavoitteet määritellään erikseen organisaation eri toiminnoille ja palveluille.
Omavalvonta	Sisäinen laadunhallinnan työkalu, jonka avulla systemaattisesti seurataan palvelujen lainmukaisuutta, saatavuutta, toteutusta, laatua, yhdenvertaisuutta ja vaikuttavuutta sekä kehitetään palveluja kerätyn ja analysoidun arviointitiedon valossa.
Omavalvontaohjelma	Kirjallinen, strateginen dokumentti, joka ohjaa hyvinvointialueen omavalvonnan toteuttamista.
Omavalvontasuunnitelma	Yksikkökohtainen omavalvontaa käytännön tasolla ohjaava dokumentti, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.
Poikkeama	Mikä tahansa organisaation tai palvelun toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnittelusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka on mahdollisesti vaarantanut tuotetun palvelun laadun, turvallisuuden tai järjestelmän toimivuuden.
Poikkeamanhallinta	Menettelytavat, joilla havaitut poikkeamat, riskit, vaaratilanteet ja laadulliset puutteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja korjataan (ml. poikkeamatiedon raportointi, hallinta ja hyödyntäminen).
Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma	Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman keskeinen tarkoitus on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitetta väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä terveyserojen kaventamisesta turvaamalla potilaille tai asiakkaille tarpeen mukaista, oikea aikaista ja mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavaa, laadukasta ja vaikuttavaa hoitoa tai palvelua.
Riskienhallinta	Systemaattista toimintaa, joka sisältää riskianalyysin sekä tarvittavien toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja korjaavat toimenpiteet.
Sisäinen valvonta	Hyvän hallinnon, riskienhallinnan ja toiminnan vaatimustenmukaisuuden varmistaminen. Menettelyitä, ratkaisuja ja toimintatapoja, joiden avulla voidaan saada kohtuullinen varmuus toiminnan lainmukaisuudesta, varojen turvaamisesta, toiminnan tuloksellisuudesta sekä taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottamisesta.
Valvonta	Valvontaviranomaisen toteuttama valvonta eri indikaattorein ja valvontatyön keinoin. Perinteisesti termiä on käytetty kuvaamaan viranomaisten valvontaroolia.