



Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen
omavalvontaohjelma
2024–2026



Sisällys

Tiivistelmä omavalvontaohjelman sisällöstä	2
1. Johdanto.....	5
1.1 Omavalvonta	5
1.2 Keski-Uudenmaan pelastuslaitos ja sen tuottamat palvelut.....	6
2 Pelastuslaitoksen prosessit ja suunnitteluperusteet	7
2.1 Pelastuslaitoksen toiminnan organisointi ja prosessit	7
2.2 Suunnitteluperusteet	8
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	15
4.1 Toiminnan arvioinnin ja tiedolla johtamisen periaatteet.....	15
4.2 Tiedon kerääminen ja tiedon laadun varmistamisen menettelyt	17
4.3 Palvelutason toteutumisen seuranta.....	18
4.4 Tiedon hyödyntämien keskeiset periaatteet	19
Käsitteitä	21



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.
- ◆ Uudenmaan alueen riskianalyysiä päivitetään systemaattisesti.

Palveluiden saatavuuden ja laadun varmistamisen menettelyt

Henkilöstövoimavarat

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

Osaamisen ja suorituskyvyn varmistaminen

- ◆ Rekrytointiprosessin ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ Perehdytysohjeen ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ 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.



Yhteistyömenettelyt suorituskyvyn ja palveluiden saatavuuden varmistamiseksi

- ◆ 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 toteutumista seurataan.

Toimitilat, kalusto ja laitteet

- ◆ Toimitilojen vuokranantajan palvelut toteutuvat sopimusten mukaisesti.
- ◆ Toimitilojen kunnan seuranta.
- ◆ Tuotteiden ja tarvikkeiden kriittisten raja-arvojen seuranta varastokirjanpidon pohjalta osavuosittain.
- ◆ Vara-autojen ja muun varakaluston riittävä määrä tarkistetaan vuosittain.
- ◆ Ajoneuvojen määräaikaishuoltojen ja -tarkastusten seuranta ennalta määritellyn suunnitelman mukaisesti.
 - Ajoneuvojen kunnan ja varusteiden kunnan varmistaminen viikoittain.
- ◆ Pelastuslaitoksen ja pelastuslaitoksen omistuksessa olevien sopimuspalokuntien kaluston ja ajoneuvojen iän ja kunnan tarkistaminen ennalta määritellyn suunnitelman mukaisesti.
- ◆ Henkilökohtaisten turvavarusteiden käyttöiän ja kunnan seuranta tehdään systemaattisesti.

Toimintaa ohjaavat toimintamallit ja ohjeet

- ◆ Vuosittain 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

Omavalvonnan sisältö

Pelastuslaitoksen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta seurataan systemaattisesti arviointisuunnitelman mukaisesti.

Pelastustoiminnan palveluiden saatavuus

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

Pelastustoiminnan palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Onnettomuuksissa syntyneiden omaisuus- ja henkilövahinkojen määrä ja niiden vakavuus.
- ◆ Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo vs. pelastettu omaisuus.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden saatavuus

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisyn toimenpiteiden lukumäärä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.
- ◆ Palontutkinnan toteutuminen.



Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa tuotettujen dokumenttien laadun arviointi.
- ◆ Kohderyhmän kokeman hyödyn arviointi onnettomuuksien ehkäisyn palveluista.

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.

Tiedon laadun varmistaminen

- ◆ Asiakirjojen laadunhallinnan toteutumisen seuranta.
- ◆ Datan laadunhallinnan toteutumisen seuranta.
- ◆ Käytössä olevien tietojärjestelmien toimivuuden ja tarpeellisuuden arviointi vuosittain.

Omavalvonnan vastuut

- ◆ Vastuu omavalvonnan toteuttamisesta ja sen seurannasta on osaltaan kunkin tehtäväalueen sekä toimintayksiköiden päälliköllä.
- ◆ Vastuuhenkilö vastaa siitä, että tieto tulee analysoiduiksi ja poikkeamat tunnistetuiksi, korjaamistoimenpiteet suunnitelluiksi ja toteutetuiksi.
 - Tehtäväalueen 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.



1. Johdanto

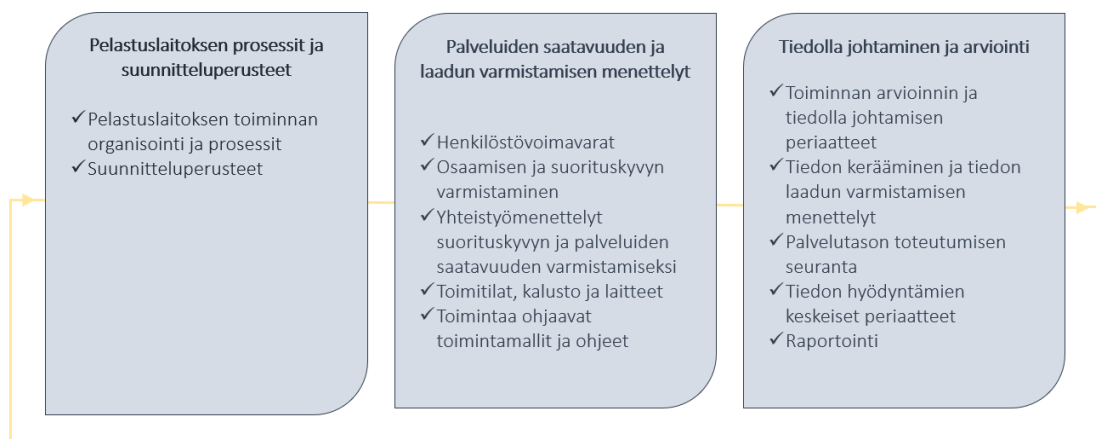
1.1 Omavalvonta

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 seuranta, 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 asukkailla 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 \(612/2021\)](#)



Keski-Uudenmaan pelastuslaitos valmistelee pelastuslaitoksen omavalvontaohjelman sekä toimii tiedon tuottajana hyvinvointialueille. Vantaan ja Keravan sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueiden edustajista koostuva pelastuslautakunta sekä molempien hyvinvointialueiden aluehallitukset hyväksyvät omavalvontaohjelman. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella pelastustoimen omavalvontaohjelma on rinnakkainen dokumentti Vantaan ja Keravan sosiaali- ja terveystoimen omavalvontaohjelman kanssa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella pelastustoimen omavalvontaohjelma on hyvinvointialueen omavalvontaohjelman liitteenä.

1.2 Keski-Uudenmaan pelastuslaitos ja sen tuottamat palvelut

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos vastaa Vantaan ja Keravan sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueiden 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 väestöhälytinjärjestelmää sekä laatii ja ylläpitää väestön suojaamiseen poikkeusoloissa liittyvät suunnitelmat yhteistyössä alueen kuntien kanssa.

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.

Onnettomuuksien ehkäisy

Onnettomuuksien ehkäisyn keskeisiä toimintamuotoja ovat valvontatoiminta, asiakirjavalvonta, rakenteellisen paloturvallisuuden ohjaus ja neuvonta, asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi, poistumisturvallisuusselvitysten arviointi ja valvonta, palo- ja onnettomuusriski-ilmoitusten käsittely ja niiden vaatimat toimenpiteet, vaarallisten kemikaalien ja ilotulitteiden valvonta, palontutkinta, turvallisuuskoulutukset 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. Pelastuslaitos vastaa myös HUS:n henkilöstön miehittämien Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella toimivien ensihoitoyksiköiden kalustosta ja asemista.



Tukipalvelut

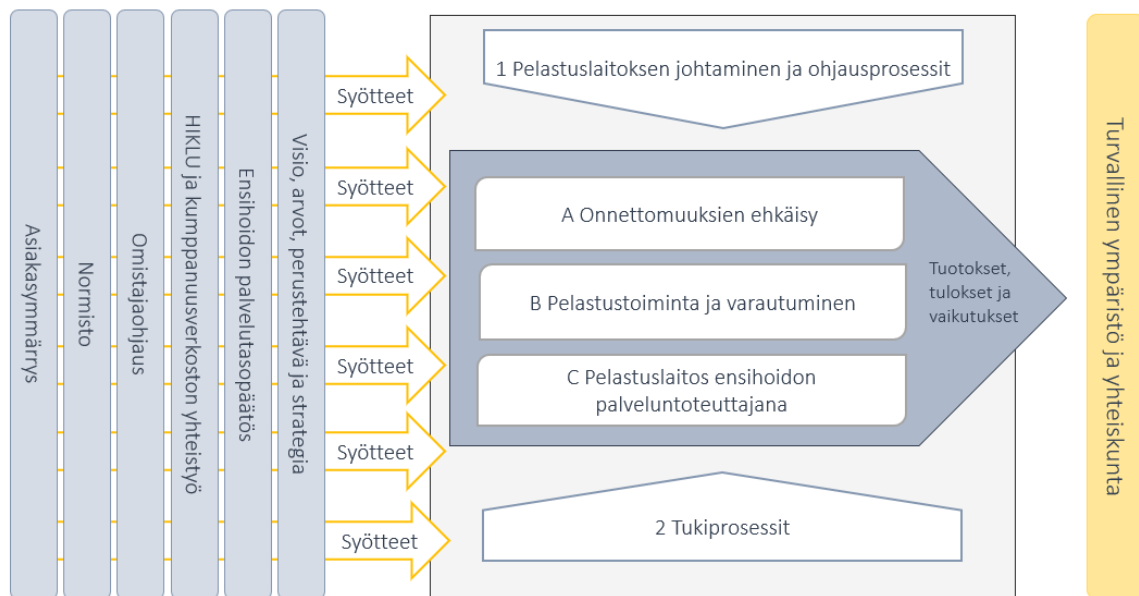
Pelastuslaitoksen hallinto- ja tukipalvelut tuottavat tarvittavat toimialasidonnaiset palvelut ja ratkaisut palvelutuotannon mahdollistamiseksi. Hallinnolliset tukipalvelut kattavat pelastuslaitoksen talouden hallinnan, henkilöstöhallinnan, tiedonhallinnan ja viestinnän. Tekniset tukipalvelut kattavat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

Lisäksi pelastuslaitos tuottaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle kahta tukipalvelua, **hyvinvointialueen turvallisuus- ja varautumisyksikön** palveluita ja **sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannossa käytettyjen ajoneuvojen hallinnointia**.

2 Pelastuslaitoksen prosessit ja suunnitteluperusteet

2.1 Pelastuslaitoksen toiminnan organisointi ja prosessit

Pelastuslaitoksen organisoituminen ja vastuut on kuvattu Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen hallinnon toimintaohjeeseen, joka kokoaa yhteen pelastuslaitoksen toimintaorganisaation, delegoinnit ja päätöksentekomenettelyn. Organisaatorakenteen mukaisen järjestäytymisen lisäksi toimintaa toteutetaan prosesseittain siten, että johtaminen ja ohjausprosessit sekä tukiprosessit tukevat pelastuslaitoksen ydinprosesseja.

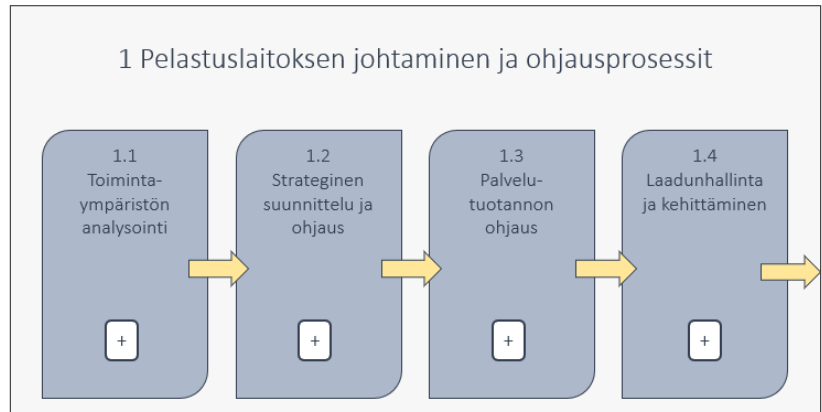


Kuva 2. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen prosessikartta



Pelastuslaitoksen johtaminen ja ohjausprosessit on jaettu neljään osaan:

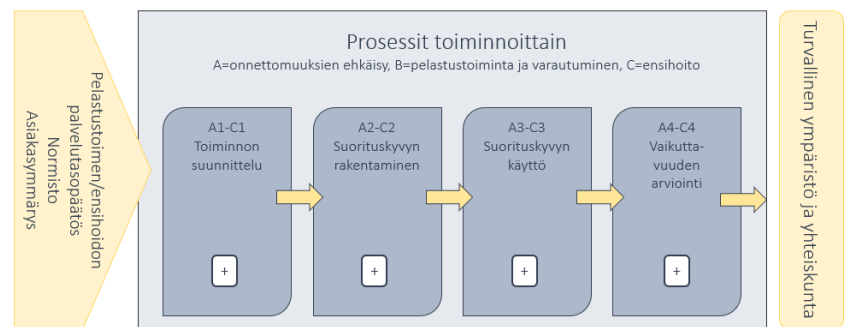
- Toimintaympäristön analysointi
- Strateginen suunnittelu ja ohjaus
- Palvelutuotannon ohjaus
- Laadunhallinta ja kehittäminen



Kuva 3. Pelastuslaitoksen johtaminen ja ohjausprosessit

Pelastuslaitoksen ydinprosessien osalta on määritelty seuraavat osaprosessit, jotka tukevat laadukkaiden palveluiden toteutumista:

- Toiminnan suunnittelu
- Suorituskyvyn rakentaminen
- Suorituskyvyn käyttö
- Vaikuttavuuden arviointi



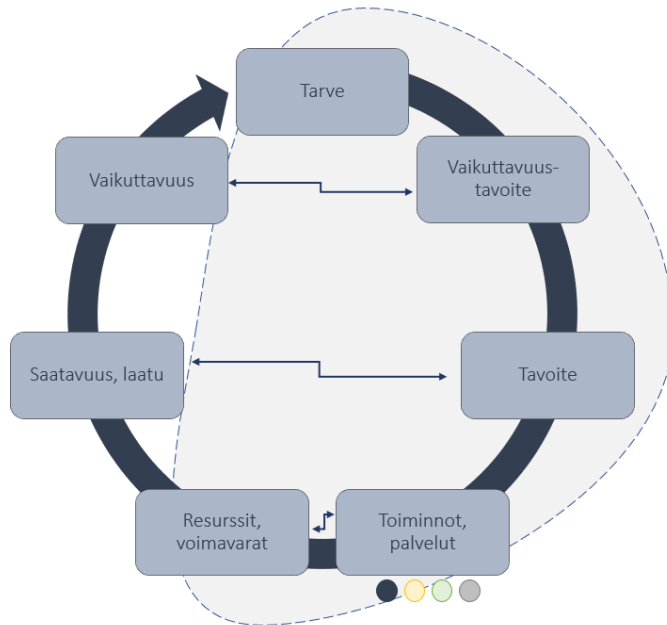
Kuva 4. Osaprosessit toiminnoittain

Omavalvonnan 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.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimintaa ohjaa pelastuslaitoksen strategiassa määritellyt arvot, missio, visio, toiminnan painopisteet sekä strategiset tavoitteet. Strategia pohjautuu Vantaan ja Keravan sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueiden strategioihin (2023–2025) sekä pelastustoimen valtakunnallisiin strategisiin tavoitteisiin vuosille 2023–2026⁴. Strategiavalmistelussa on huomioitu pelastuslaitoksen toiminnan suunnittelua ja toteutusta ohjaavat lait ja asetukset sekä muut keskeiset asiakirjat, muun muassa Uudenmaan pelastuslaitosten riskianalyysi ja siellä esiin nousseet riskit, uhat ja muutosvoimat.

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 (1326/20210) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021). Lisäksi pelastustoimen sekä ensihoidon palveluita ohjaavat lakeja täsmentävät asetukset ja ohjeet.

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, kehittämisennusteet 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. Palvelutasoa ja suorituskykyä tarkastellaan suhteessa määriteltyyn riskitasoon; tunnistettuihin uhkiin ja riskeihin. Pelastustoimen palvelutasopäätöksessä

³ Soveltaen Hyvän Mitta -vaikuttavuusketju

⁴ Sisäministeriön julkaisu 2023:1: Valtakunnalliset strategiset tavoitteet pelastustoimen järjestämiselle vuosille 2023–2026.



määritellään riskienhallintaan käytettävä palvelutaso sekä tunnistetaan palvelutason kehittämistarpeet, joiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma.

Pelastustoimen palvelutasopäätös pohjautuu edellä mainittuihin strategioihin sekä lakeihin ja Uudenmaan pelastuslaitosten yhteiseen riskianalyysiin. 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 HUS-yhtymän kanssa. Hyvinvointialueet ja HUS-yhtymä laativat ensihoidon palvelutasopäätökset. Ensihoidon palvelutaso perustuu erityisvastuualueen 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. Edellä mainitut asiat on kuvattu tarkemmin HUS Ensihoidon palvelusuunnitelmassa.

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 täsmentää seurantatietoon pohjautuen vuoden kuluessa. Systemaattisesti toteutettava omavalvonta nostaa osaltaan kehittämiskohteita 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.
- ◆ Uudenmaan alueen riskianalyysiä päivitetään systemaattisesti.



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 suorituskyykyvaatimuksia kaikissa turvallisuustilanteissa. Myös sopimuspalokuntien henkilöstö ja kalustoresurssit ovat pelastuslaitoksen käytettävissä pelastustoiminnan sekä onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa sopimusten mukaisesti.

3.1 Henkilöstövoimavarat

Pelastus- ja ensihoitohenkilöstön resursseja seurataan suhteessa palvelutasopäätöksissä määriteltyihin resursseihin. Pelastus- ja ensihoitoyksiköiden sijoittelun ja henkilöresurssien vuositasoisen suunnittelun ja seurannan lisäksi resursseja seurataan ja koordinoidaan reaaliaikaisesti, jotta suorituskyyky takaavat kelpoisuusvaatimukset ja vahvuudet toteutuvat kaikissa työvuoroissa ja yksiköissä.

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

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 poikkeusolojen aikana.

Oma valvonnan sisältö

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



3.2 Osaamisen ja suorituskyvyn varmistaminen

Jokaisella pelastuslaitoksen työntekijällä tulee olla tehtävän edellyttämä 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 suorituskykyvaatimuksia on määritelty pelastuslaitoskohtaisesti sekä valtakunnallisella tasolla että Uudenmaan pelastuslaitosten kanssa yhteistyössä.

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

Laadukkaan pelastustoiminnan varmistamiseksi seurataan henkilöstön valmiuksia suhteessa suorituskykyvaatimuksiin. Kelpoisuusvaatimukset (mm. savusukelluskelpoisuus ja pelastustoimintakelpoisuus) huomioidaan vuorosuunnittelussa. Osaamisen ylläpitämiseksi ja sen varmistamiseksi pidetään vuoro-kohtaisia 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 suorituskyky laadukkaan ensihoitopalvelun tuottamiseen. Osaamisen ylläpitämiseksi ja varmistamiseksi toteutetaan vuosittain tarvittavaa ylläpito- ja täydennyskoulutusta.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa osaamisen hallinnan menettelyt pohjautuvat tehtäväkohtaisiin suorituskykyvaatimuksiin.

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.

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 ja siihen liittyvä ilmoitusmenettely on toteutettu työturvallisuuslain edellyttämällä tavalla.



Omavalvonnas sisältö

- ◆ Rekrytointiprosessin ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ Perehdytysohjeen ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi vuosittain.
- ◆ 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. Keskinäisestä avunannosta on sovittu myös Päijät-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 laajasti yhteistyötä.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen sopimuspalokunnat osallistuvat pelastustoiminnan ja onnettomuuksien ehkäisyn tehtäviin sopimusten mukaisesti. Palokuntien sopimusten ajantasaisuutta seurataan ja päivitetään tarvittaessa 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.

Omavalvonnas 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 toteutumista seurataan.



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. Pelastuslaitoksen nykyistä asemaverkkoa ylläpidetään siten, että kiinteistöissä on turvalliset ja terveelliset työskentelyolosuhteet.

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.
- ◆ Toimitilojen kunnan seuranta.

Pelastuslaitoksen **kaluston** osalta on keskeistä ylläpitää tarvittavia hälytysajoneuvojen ja kaluston huolto- ja korjaamopalveluja. Kaluston kuntoa tarkistetaan säännöllisesti ja pelastuslaitoksen oma korjaamo vastaa kaluston määräaikaistarkastuksista ja tarvittavista huolloista. Paineilmalaitteiden huolto 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 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).

Omavalvonnan 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 ennalta määritellyn suunnitelman mukaisesti.
 - Ajoneuvojen kunnan ja varusteiden kunnan varmistaminen viikoittain.
- ◆ Pelastuslaitoksen ja pelastuslaitoksen omistuksessa olevien sopimuspalokuntien kaluston ja ajoneuvojen iän ja kunnan tarkistaminen ennalta määritellyn suunnitelman mukaisesti.
- ◆ Henkilökohtaisten turvavarusteiden käyttöiän ja kunnan seuranta tehdään systemaattisesti.



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 mahdollistamaan 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 poikkeusolojen sijoitus laitoksella. Varautumisyksikkö koordinoi ja suunnittelee poikkeusolojen tehtävät yhdessä toiminnan ohjauksen kanssa. Valmiussuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Pelastuslaitoksen valmiussuunnitelman pohjana toimivat kansallinen ja alueellinen riskiarvio sekä Uudenmaan pelastuslaitosten riskianalyysi.

Oma- ja valvonnan sisältö

- ◆ Vuosittain 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 oma- ja valvontaan. 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.

Oma- ja valvonnan 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. Oma- ja valvontaohjelma viedään käytäntöön palvelukohtaisten suunnitelmien kautta, jotka päivitetään vuosittain. Suunnitelmaan kirjataan kunkin palvelun osalta



4.2 Tiedon kerääminen ja tiedon laadun varmistamisen menettelyt

Omavalvonnassa hyödynnetään pelastuslaitoksella käytössä olevia tietojärjestelmiä, joihin kirjataan palveluiden seurannan kannalta keskeisiä tietoja.

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 tiedonhakukriteereillä, 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 seurantaan ja kehittämistä sekä onnettomuuden selvittämistä varten. PRONTO:n aineisto muodostuu alueellisten pelastuslaitosten ylläpitämistä toimenpite- 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
Luvat ja valvonta palvelukerros	TEM toteuttama portaali, jossa käsitellään poliisin luvittamien yleisötilaisuuksien- ja RED2-direktiivin mukaiset viranomaisten lupamenettelyt.
Granite	Granite-järjestelmän työturvallisuuden kehitystyökalulla kerätään tietoa poikkeamista ja turvahavainnoista sekä rakennetaan kokonaiskuva työturvallisuudesta.
Haipro	Ensihoidon poikkeamaraportointi potilas- tai asiakasturvallisuutta vaarantaneiden tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.
Nepton	Työajanhallinta ja -seurantajärjestelmä. Onnettomuuksien ehkäisyn resursoinnin seurannan tukena
Spotilla	Kalustonhallintajärjestelmä, jonka avulla seurataan pelastuslaitoksen kaluston, laitteiden ja varusteiden käyttöä, huoltoa ja toimintavarmuutta. Järjestelmä tarjoaa ajantasaisen varastosaldon tarkastelun ja kriittisten raja-arvojen seurannan.
Muut tietolähteet	<ul style="list-style-type: none">Uudenmaan riskiruutuaineistoVäestötiedot 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 vastuhenkilöt.



Oma valvonnan sisältö

- ◆ Asiakirjojen laadunhallinnan toteutumisen seuranta.
- ◆ Datat 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 toteutuksen arviointiin.

Oma valvonnan sisältö

Pelastuslaitoksen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta seurataan systemaattisesti arviointisuunnitelman mukaisesti.

Pelastustoiminnan palveluiden saatavuus

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

Pelastustoiminnan palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Onnettomuuksissa syntyneiden omaisuus- ja henkilövahinkojen määrä ja niiden vakavuus.
- ◆ Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo vs. pelastettu omaisuus

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden saatavuus

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisyn toimenpiteiden lukumäärä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.
- ◆ Palontutkimusten toteutuminen.

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden laatu ja vaikuttavuus

- ◆ Onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa tuotettujen dokumenttien laadun arviointi.
- ◆ Kohderyhmän kokeman hyödyn arviointi onnettomuuksien ehkäisyn palveluista.

Ensihoitopalveluiden saatavuus

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

Ensihoitopalveluiden laatu ja vaikuttavuus

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



4.4 Tiedon hyödyntämien keskeiset periaatteet

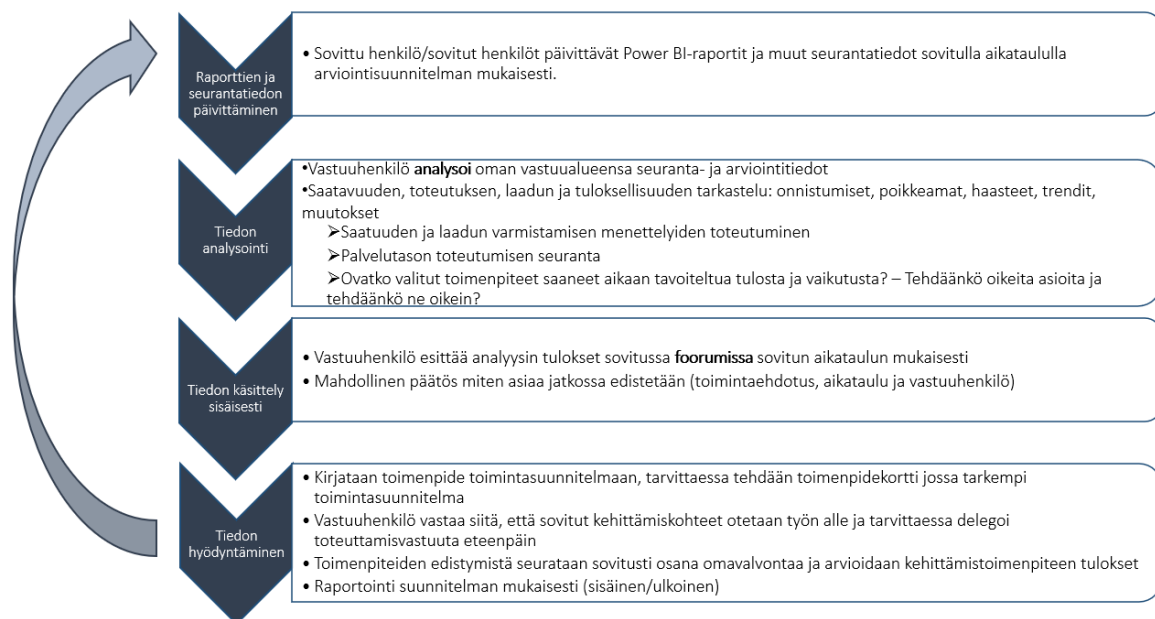
Omavalvonnan kautta saatua tietoa analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä systemaattisesti nimetyn vastuuhenkilön toimesta määriteltyjen aikataulujen mukaan.

Omavalvonnan vastuut

- ◆ Vastuu omavalvonnan toteuttamisesta ja sen seurannasta on osaltaan kunkin tehtäväalueen sekä toimintayksiköiden päälliköllä.
- ◆ Vastuuhenkilö vastaa siitä, että tieto tulee analysoiduksi ja poikkeamat tunnistetuksi, korjaamistoimenpiteet suunnitelluiksi ja toteutetuiksi.
 - Tehtäväalueen 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 tiedonraportointiratkaisuja, 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.



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

Olennaista on tunnistaa kunkin foorumin rooli havaittujen poikkeamien korjaamisessa ja kirjata sovitut toimenpiteet ja seurata niiden toteutumista. Omavalvonnan tuloksista tuotetaan tietoa pelastuslautakunnalle sekä aluehallitukselle. Tarkemmat vastuut on kirjattu toiminnoittain arviointisuunnitelmiin.

4.5 Raportointi

Omavalvonnasta raportoidaan pelastuslautakunnalle ja aluehallitukselle. Raportti julkaistaan hyvinvointialueen internetsivuilla.

Keskeiset havainnot ja toimenpiteet tuodaan henkilöstön tietoon palaverirakenteiden mukaisesti. Henkilöstö pääsee myös pelastuslaitoksen intran kautta tarkastelemaan keskeisiä tunnuslukuja eri palveluiden Power BI-raporteista.



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, sopimuksiin 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.
Omaevalvonta	Sisäinen laadunhallinnan työkalu, jonka avulla systemaattisesti seurataan palvelujen lainmukaisuutta, saatavuutta, toteutusta, laatua, yhdenvertaisuutta ja vaikuttavuutta sekä kehitetään palveluja kerätyn ja analysoidun arviointitiedon valossa.
Omaevalvontaohjelma	Kirjallinen, strateginen dokumentti, joka ohjaa hyvinvointialueen omaevalvonnan toteuttamista.
Omaevalvontasuunnitelma	Yksikkökohtainen omaevalvontaa 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.