

PELASTUSTOIMEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Hyväksytty käyttöön 9.6.2026
Mira Leinonen

Versio 1.1
Toimiala: Pelastustoimi
Päivämäärä: 24.5.2026



Päijät-Hämeen
PELASTUSLAITOS



Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
1. Omavalvonta pelastustoimessa	3
2. Pelastuslaitos ja sen tuottamat palvelut	5
2. Pelastuslaitoksen prosessit ja tietoperusteinen palveluiden suunnittelu.....	7
2.1. Pelastuslaitoksen toiminnan organisointi, prosessit ja johtaminen	7
2.2. Tietoperusteinen palveluiden suunnittelu	9
3. Palveluiden saatavuuden ja laadun varmistamisen menettelyt	11
3.1. Henkilöstöresurssit	11
3.2. Osaamisen ja suorituskyvyn varmistaminen	12
3.3. Yhteistyömenettely suorituskyvyn ja palveluiden saatavuuden varmistamiseen	13
3.4. Toimitilat, kalusto ja laitteet.....	14
3.5. Toimintaa ohjaavat toimintamallit ja ohjeet	15
4. Tietojohtaminen, toiminnan arviointi ja raportointi.....	15
4.1. Toiminnan ja vaikuttavuuden arvioinnin periaatteet	16
4.2. Tiedon kerääminen ja tiedon laadun varmistamisen menettelyt	17
4.3. Palvelutasopäätöksen toteutumisen seuranta ja arviointi.....	19
4.4. Tiedon hyödyntämisen keskeiset periaatteet	19
4.5. Raportointi.....	20
5. Omavalvonnan vastuut	20
Liite 1 Tiivistelmä omavalvontaohjelman sisällöstä.....	22
Liite 2 Pelastustoimen palvelutuotannon mittaristo	24
Liite 3 Pelastustoimen palvelutasopäätöksen seurantamittaristo	25



1. Johdanto

1. Omavalvonta pelastustoimessa

Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) velvoittavat, että hyvinvointialueen on lakisääteisessä toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Sisäministeriön asetus (julkaisematon 5.5.2024) hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvonnasta määrittelee pelastustoimen omavalvontaohjelman yleistä sisältöä ja laatimista.

Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, jossa tulee määritellä, miten edellä mainittujen velvoitteiden 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. Kukin hyvinvointialue ja pelastuslaitos vastaavat omalta osaltaan pelastustoimen omavalvontaohjelman käyttöönotosta, toteuttamisesta ja toteutuksen seurannasta.

Omavalvonnan avulla pyritään takaamaan, että pelastuslaitos pystyy tarjoamaan laadukkaita palveluja asiakkaille palvelutasopäätöksessä määritellyn palvelutason mukaisesti. Pelastustoimen omavalvontaohjelman sisältö asettuu palveluiden järjestämisen ja tuottamisen ylätasolle, lähinnä pelastustoimen palveluiden johtamisen toimintamallin sekä palveluiden laadun, saatavuuden ja vaikuttavuuden varmistamisen periaatteet yhteen kokoavaksi dokumentiksi. Omavalvontaohjelman tarkoituksena on ohjata Päijät-Hämeen pelastuslaitoksen laadunhallintaa, toiminnan saatavuuden seurantaa, tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointia sekä palvelujen kehittämistä. Omavalvontaohjelman tarkoituksena on myös viestiä yhteistyökumppaneille ja pelastuslaitoksen toiminta-alueen asukkaille pelastuslaitoksen riskiperusteisesta, suunnitelmallisesta, laadukkaasta ja turvallisesta toiminnasta.

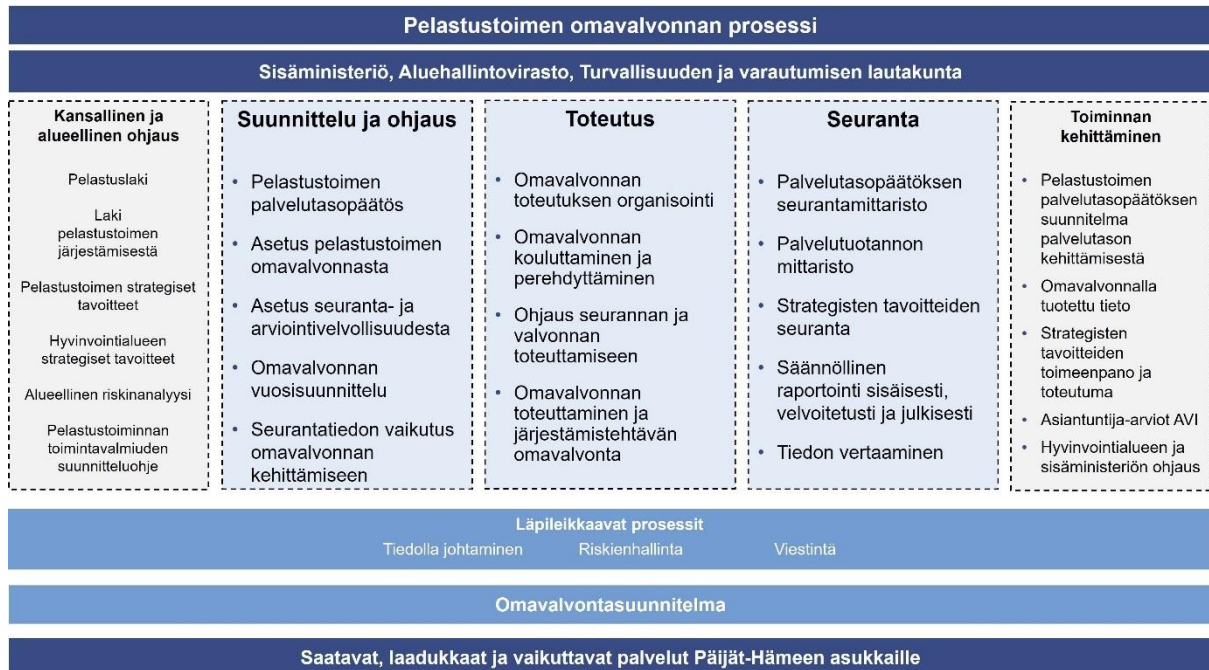
Pelastuslaitos on osa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen organisaatiota. Pelastuslaitoksen omavalvontasuunnitelma on osa hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma hyväksytään ja sen toteutumista valvotaan aluehallituksessa. Kokonaisturvallisuuden lautakunnan tehtävänä on toteuttaa pelastustoimen palvelutason arviointia ja valvontaa hyvinvointialueen omavalvontaohjelman ja sen liitteenä olevan pelastuslaitoksen omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Tässä Päijät-Hämeen pelastuslaitoksen omavalvontasuunnitelmassa määritellään, miten

- 1) edellä kuvattujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.
- 2) pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.



Pelastustoimen omavalvonta noudattaa hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisprosessia, sen alaprosesseja sekä prosessien periaatteita.



Kuva 1 Omavalvonnan kokonaisprosessi pelastustoimessa (Omavalvontaohjelma)

Järjestämisvastuuseen kuuluvilla pelastustoimen tehtävillä tarkoitetaan pelastustoimen järjestämislain (613/2021) kymmenennessä pykälässä mainittuja tehtäviä. Näitä tehtäviä ovat muun muassa pelastustoimen valtakunnallisten tavoitteiden ja strategioiden huomioiminen, pelastustoimen palvelujen tuottamistavat ja toimintaympäristön muutosten huomioon ottaminen. Järjestämisvastuuseen kuuluvien tehtävien omavalvonnan lisäksi sisäministeriö neuvottelee hyvinvointialueen kanssa vuosittain hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen kuuluvien pelastustoimen tehtävien toteuttamisesta. Neuvottelujen tarkoitus on yhteisen tilannekuvan tarkastelu, hyvinvointialueen järjestämistehtävän strateginen ohjaus huomioiden erityisesti pelastustoimen valtakunnalliset strategiset tavoitteet sekä ministeriöiden ja hyvinvointialueen välisen yhteistyön edistäminen. Neuvotteluissa seurataan ja arvioidaan hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteutumista.

Palveluihin kuuluvat tehtävät kuvataan pelastustoimen palvelutasopäätöksessä. Pelastustoimen palvelutuotannon seuraaminen perustuu velvoitteeseen seurata pelastustoimen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta (Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021). Pelastustoimen palvelutuotannossa seurataan palvelutasopäätöksen (palvelutasopäätöksen seurantamittaristo) ja pelastustoimen suorituskyvyn (palvelutuotannon mittaristo) toteutumista. Asetus seuranta- ja arviointivelvollisuudesta (1213/2022) määrittelee pelastustoimen tiedonantovelvoitteiden vähimmäistietosisällön. Asetukseen pohjautuen ja järjestämislakiin perustuen sisäministeriö tekee tietopyynnön pelastuslaitoksille vuosittaisesta selvityksestä pelastustoimen palvelujen toteutumisesta ja talouden tilasta.



2. Pelastuslaitos ja sen tuottamat palvelut

Pelastuslaitos vastaa hyvinvointialueen pelastustoiminnasta, pelastuslaitoksen varautumisesta ja väestönsuojelusta sekä onnettomuuksien ehkäisyyn ja omatoimiseen varautumiseen liittyvästä ohjauksesta, neuvonnasta, turvallisuusviestinnästä, valvonnasta, palontutkinnasta, asiantuntijapalveluista ja yhteistyöstä. Lisäksi pelastuslaitos tukee alueensa kuntien varautumista ja valmiussuunnittelua, ylläpitää väestöhälytinjaestelmää sekä laatii ja ylläpitää väestön suojaamiseen poikkeusoloissa liittyviä suunnitelmia yhteistyössä muiden hyvinvointialueella toimivien viranomaisten kanssa. Pelastuslaitoksen tärkein tehtävä on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Onnettomuuden uhatessa tai tapahduttua pelastuslaitos tuottaa tehokkaita pelastustoimen palvelut, joilla pelastetaan ihmiset, turvataan tärkeät toiminnot ja rajoitetaan onnettomuuden seurauksia siten, että ihmisille, omaisuudelle ja ympäristölle aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Pelastuslaitos toimii kymmenen kunnan alueella. Tarkemmin pelastuslaitoksen toiminnoista ja tavoitteista voi lukea pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksestä.

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 tukitoiminnot. Alueen pelastustoimi ja pelastuslaitos varautuvat hoitamaan tehtävänsä päivittäisissä tilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa ja kriiseissä sekä poikkeusoloissa.

Pelastustoiminnan palvelut tuotetaan läheisyysperiaatteen mukaisesti. Pelastustoiminnan toimintavalmius ja pelastustoiminnan palveluiden tuottaminen perustuu kuuteen (6) välittömässä lähtövalmiudessa olevaan ympärivuorokautiseen pelastuslaitoksen vakinaiseen pelastusasemaan sekä 21 sopimuspalokuntaan. Pelastuslaitos kuuluu Etelä-Suomen yhteistyöalueeseen, mihin liittyen pelastuslaitos laatii pelastustoiminnan yhteistyöalueen puitteissa tapahtuvaa pelastustoiminnan johtamista ja pelastustoiminnassa tarvittavan avun antamista ja yhteistyötä koskevat suunnitelmat sekä tukeutuu tarvittaessa yhteistyöaluekohtaiseen tilanne- ja johtokeskustoimintaan.

Onnettomuuksien ehkäisy

Onnettomuuksien ehkäisyn keskeisiä tehtäviä ovat ohjaus, neuvonta, turvallisuusviestintä, pelastuslain sekä kemikaalilainsäädännön valvonta, palontutkinta, asiantuntijapalvelut ja onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvä yhteistyö. Pelastuslaitoksen suorittama valvonta voi olla määrävälein tapahtuvaa, suunniteltua valvontaa, mutta se voi olla myös epäsäännöllistä valvontaa, jonka tarve nousee asiakkaiden, toisten viranomaisten tai pelastuslaitoksen omasta tarpeesta. Pelastuslaitos valvoo mm. yrityksiä ja laitoksia, asuinrakennuksia, poistumisturvallisuusselvityksiä, yleisötilaisuuksia, onnettomuusriskiasuntoja, pelastussuunnitelmia, paloteknisten laitteistojen varmennus- ja



määräaikaistarkastuspöytäkirjoja, sekä tekee rakennustyön aikaista ohjausta ja neuvontaa sekä rakennustyömaan tarkastuksia.

Turvallisuusviestinnässä pelastuslaitos toteuttaa erilaisia turvallisuuskursseja, järjestää turvallisuusluentoja, osallistuu kampanjoihin ja tapahtumiin sekä teemapäiviin, sekä viestii sosiaalisessa mediassa sekä internetissä. Pelastuslaitos laatii myös erilaisia painotuotteita turvallisuusviestinnän tueksi ja ylläpitää turvallisuusaiheisia geokätköjä. Turvallisuusviestintää tehdään myös yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Viranomaisyhteistyöllä pyritään ensisijaisesti turvallisuuden tuottamiseen valvontatyössä mm. vaihtamalla riskitietoa ja toteuttamalla tarvittavia toimenpiteitä, kuten yhteisiä valvontakäyntejä. Yhteistyöllä voidaan myös vaikuttaa riskianalyyssissä tunnistettuihin riskeihin, joihin pelastusviranomaisen omat keinot eivät riitä. Pelastusviranomaisilla on muiden viranomaisten työtä tukeva asiantuntijarooli ja pelastusviranomaiselle on annettu useissa säädöksissä oikeus antaa lausuntoja turvallisuuden näkökulmasta.

Varautuminen ja väestönsuojelu

Pelastuslaitos varautuu poikkeusoloihin valmiussuunnitelmalla, joka sisältää tarvittavat suunnitelmat pelastuslaitoksen lakisääteisten tehtävien hoitamiseksi poikkeusoloissa. Pelastuslaitos ylläpitää oman henkilöstön henkilövaraukset (VAP). Pelastuslaitos huolehtii osaltaan väestönsuojeluun liittyvistä tehtävistä ja ylläpitää niiden edellyttämää valmiutta sekä yhteensovittaa eri viranomaisten ja pelastustoimeen osallistuvien muiden tahojen toimintaa poikkeusolojen pelastustoiminnassa. Pelastuslaitos yhteensovittaa evakuointien suunnittelua yhteistyössä hyvinvointialueella alueella toimivien viranomaisten kanssa.

Kuntien varautumisen tukeminen

Pelastuslaitos tukee hyvinvointialueen kuntien varautumista ja valmiussuunnittelua osallistumalla PHKUNTATURVA:n toimintaan asiantuntijana. Tukeminen pyritään toteuttamaan kootusti 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 resurssien niin salliessa.

Tukipalvelut

Pelastustoimen toimialan sisäiset ja hyvinvointialueen keskitetyt tukipalvelut tuottavat pelastuslaitoksen palvelutuotannossa tarvittavat tukitoiminnot. Hallinnolliset tukipalvelut kattavat pelastuslaitoksen talous-, henkilöstö- ja toimistopalvelut, ICT/pelastustoimen tieto- ja viestijärjestelmien hallinnan ja tietojärjestelmät sekä viestinnän. Tekniset tukipalvelut kattavat ajoneuvojen ja kaluston hallinnan, kunnossapito- ja huoltopalvelut, varasto- ja tilahallinnan, hankintapalvelut sekä toimitiloihin liittyvät kunnossapito-, huolto- ja kiinteistöpalvelut. Pelastuslaitos tuottaa koko hyvinvointialueelle keskitetyn ajoneuvojen hallinnointipalvelun sekä



vastaa hyvinvointialueella pelastustoimen lakisääteisistä viestintätoimista; onnettomuus- ja turvallisuusviestinnästä sekä väestön varoittamisesta.

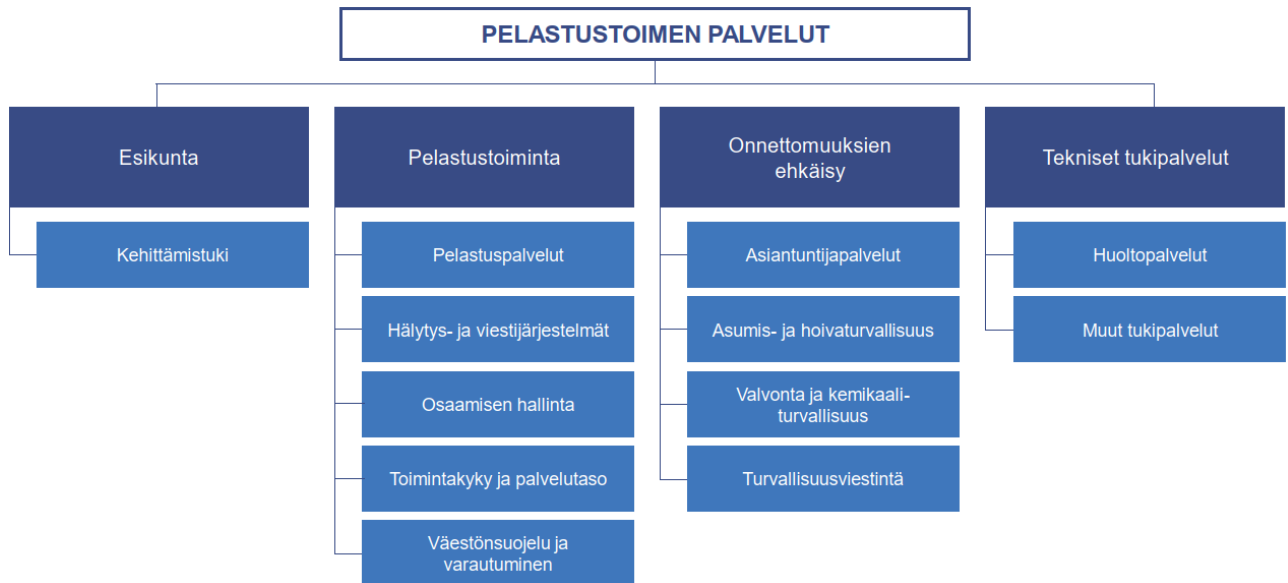
Onnettomuuksien ehkäisyyn palvelut	Turvallisuus- viestintä	Valvonta- toiminta	Kemikaali- valvonta	Rakentamisen asiantuntija- palvelut	Ohjaus- ja neuvontapalvelut	Tapahtuma- turvallisuuden asiantuntija- palvelut
Pelastustoiminnan palvelut	Pelastus- toiminta	Öljyntorjunta	Palontutkinta	Väestön varoittaminen	Vaara- tiedottaminen	Johtokeskus- palvelu
	Tilannekeskus- palvelu	Hälyttämisen palvelut	Muut avunanto- palvelut	Ensivastetoiminta		
Varautumisen palvelut	Väestönsuojelu	Valmius- suunnittelun tukeminen	Koulutuspalvelu	Varautumisen asiantuntija- palvelu		

Kuva 2 Pelastuslaitoksen tuottamat palvelut.

2. Pelastuslaitoksen prosessit ja tietoperusteinen palveluiden suunnittelu

2.1. Pelastuslaitoksen toiminnan organisointi, prosessit ja johtaminen

Pelastuslaitoksen organisaatiomalli perustuu prosessiajatteluun, jossa pelastustoimen palvelut - toimialan palvelut tuotetaan toimialajohtajan alaisuudessa toimivilla pelastustoiminnan ja onnettomuuksien ehkäisy sekä tekniset palvelut tulosalueilla. Pelastustoiminta- ja onnettomuuksien ehkäisy jakautuvat edelleen tulos- ja/tai toimintayksiköihin.



Kuva 3 Pelastustoimen palvelut -toimialan organisaatiokaavio

Pelastuslaitoksen ydinprosessien avulla tuotetaan tarpeita vastaavia palveluita, joilla tavoitellaan pelastustoimen strategian mukaisesti ihmisten turvallisuuden parantamista ja onnettomuuksien vähentämistä. Pelastuslaitoksen tuottamien palvelujen laatuun ja huoltovarmuuteen vaikuttaa keskeisesti myös tukiprosessit. Tukiprosessit mahdollistavat ydinprosessien toiminnan. Tukiprosesseja seurataan ja arvioidaan systemaattisesti, jotta mahdolliset poikkeamat ja haasteet suorituskäytössä eivät vaaranna palveluiden saatavuutta ja laatua.

Palvelu on ulospäin näkyvä tulos prosessista. Palveluntuotannossa tulee varmentaa kaikilla toiminnan tasoilla, että palveluiden tuottaminen toteutuu suunnitellun sisältöisesti ja suorituskäytävyyden mukaisesti. Palveluiden osalta seuranta tehdään yhteisesti sovittujen mittareiden avulla.

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

Suorituskäytävyyden rakentamisen osalta suunnitellaan toiminnan toteutus ja sen toteuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet, rakennetaan ja ylläpidetään suorituskäytävyyden vaatimusten edellyttämä suorituskäytävyys, tuotetaan ja hankitaan muun muassa tarvittava materiaali sekä koulutukset, hankitaan ja ylläpidetään toiminnassa tarvittavat järjestelmät sekä huolehditaan, että tarvittava kalusto ja varusteet hankitaan ja pidetään kunnossa.

Suorituskäytävyyden käytön osalta huolehditaan, että toiminnan suorittamiseksi tarvittava suorituskäytävyys on käytössä, toteutetaan suunniteltu toiminta sekä seurataan toiminnan toteutumista, laatua ja vaikuttavuutta.



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

Palveluiden johtamisen keinoin varmistetaan palvelujen laatu, toiminnan jatkuva parantaminen, palveluntuotannon systemaattinen kehittäminen sekä palvelutason jatkuva hallinta ja seuranta. Käytännössä palveluiden johtaminen muodostuu prosesseista, ihmisten kyvykkyyksistä ja työkaluista, joiden avulla palvelut ja niiden tuottaminen toteutetaan.

Palveluiden johtamisen tavoitteena pelastuslaitoksella on:

- Kehittää palveluita jatkuvasti hyödyntämällä tehokkaasti olemassa olevia resursseja ja mahdollisuuksia.
- Varmistaa organisaation toiminnan jatkuvuus.
- Tuottaa vaatimusten mukaisia palveluita kustannustehokkaasti ja palvelutasopäätöksen mukaisesti

2.2. Tietoperusteinen palveluiden suunnittelu

Palvelut tulee toteuttaa palvelukokonaisuuteen sekä kohdentaa ne siten, että palvelujen vaikuttavuus tarkasteltavan osakokonaisuuden riskitasoon on mahdollisimman suuri. Pelastustoimen tulee asiantuntijuudellaan pyrkiä vaikuttamaan siihen, että koko yhteiskunnan turvallisuusvastetta parannetaan tarkoituksenmukaisella tavalla erityisesti niissä kysymyksissä, joiden kautta on saatavissa suurin mahdollinen vaikuttavuus.

Tietoperusteisessa palveluiden suunnittelussa kartoitetaan ensin toiminnan tarve huomioiden toimintaa ohjaavat lait, strategiat, riskianalyysi, toimintaympäristöanalyysi sekä palveluiden seurannasta ja arvioinnista kertyvä tieto. Näiden perusteella määritellään vaikuttavuustavoitteet sekä siitä konkretisoidut palveluiden tavoitteet sekä toimenpiteet ja resurssit, joiden avulla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Palveluita koskevat toimenpiteet jakautuvat edellä mainituille ydinprosesseille.

Pelastuslaitoksen toiminta ja toiminnan suunnittelu perustuu valtakunnalliseen pelastustoimen strategiaan, hyvinvointialueen strategiaan tavoitteisiin sekä toimintaympäristön riskianalyysiin. Keskeisimmät pelastuslaitoksen toimintaa ja palveluita ohjaavat lait ovat pelastuslaki (379/2011), valmiuslaki (1552/2011), laki vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta (390/2005), laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021) sekä laki hyvinvointialueesta (611/2021). Lisäksi pelastustoimen palveluita ohjaavat lakeja täsmentävät asetukset. Pelastustoimen kannalta keskeisimpiä asetuksia omavalvonnassa ovat asetus omavalvonnasta (valmistelussa), asetus palvelutasopäätöksestä (1225/2022) sekä asetus hyvinvointialueen seuranta- ja arviointivelvollisuudesta (1213/2022).

Pelastuslaitos laatii pelastustoimen riskianalyysin, joka muodostaa alueen kattavan yhteisen riskikuvan ja toimii pohjana alueen pelastustoimen palvelutasopäätöksen valmistelulle sekä tukee toiminnan suunnittelua. Riskianalyysissä arvioidaan pelastuslaitoksen toimialueella vallitsevat keskeiset riskit sekä kuvataan toimintaympäristön keskeiset piirteet, kehittämisenusteet ja keskeiset muutostekijät, joilla on vaikutus pelastuslaitoksen toimintaan.



Tämän pohjalta määritellään keskeiset uhat ja riskit ja niihin liittyvät erityispiirteet muun muassa 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 uhuihin ja riskeihin.

Pelastustoimen palvelutasopäätös laaditaan valtuustokausittain ja se perustuu edellä mainittuihin strategioihin ja lakeihin sekä pelastuslaitoksen riskianalyysiin. Aluevaltuusto päättää pelastustoimen palvelutasosta. Palvelutasopäätöstä tehtäessä on otettava huomioon kansallisesti merkittävät riskit, selvitettävä alueella esiintyvät uhkat ja arvioitava niistä aiheutuvat riskit sekä määriteltävä toiminnan tavoitteet, käytettävät voimavarat, tuotettavat palvelut ja niiden taso. *Palvelutasopäätöstä tehtäessä on otettava huomioon myös valtioneuvoston vahvistamat valtakunnalliset strategiset tavoitteet.* Päätökseen tulee myös sisältyä suunnitelma palvelutason kehittämisestä. Päätöksen tulee olla voimassa määrääjän.

Pelastustoimen palvelutasopäätökseen tukeutuen tehdään tarkempia toimintasuunnitelmia palveluittain, missä määritellään kunkin palvelun osalta tarkemmat tavoitteet sekä toimenpiteet ja resurssit tavoitteisiin pääsemiseksi. Tämän lisäksi palveluittain tehdään yksityiskohtaisempia suunnitelmia, joita on mahdollista muokata seurantatietoon pohjautuen. Systemaattisesti toteutettava omavalvonta nostaa osaltaan asioita pelastuslaitoksen palveluiden toiminnan suunnitteluun.

Omavalvonnan sisältö

- Vuosittain tarkistetaan, että toimintaa ohjaavat dokumentit ovat ajan tasalla ja että ne on huomioitu vuosittaisessa suunnittelussa.
- Palvelutasopäätöskausittain varmistetaan, että pelastuslaitoksen riskianalyysi on kattavasti ja laadukkaasti toteutettu ja että 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 henkilöstösuunnitelman mukaisesti. *Tämän lisäksi varmistetaan, että pelastuslaitoksen kalusto, tilat sekä muu välineistö on mitoitettu vastaamaan palvelutasopäätöksen mukaisia suorituskyyvaatimuksia kaikissa turvallisuustilanteissa.* Myös sopimuspalokuntien henkilöstö- ja kalustoresursseista on huolehdittava niin, että ne ovat pelastuslaitoksen käytettävissä palokuntasopimusten mukaisesti.

3.1. Henkilöstöresurssit

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

Pelastustoiminnan ja ensihoidon palvelutuotantoon osoitettavia henkilöstöresursseja seurataan suhteessa palvelutasopäätöksissä määriteltyihin resursseihin, joiden avulla varmistetaan palveluiden saatavuus. Pelastustoiminnan henkilöresurssien suunnittelun ja seurannan lisäksi resursseja seurataan ja koordinoidaan reaaliaikaisesti esimerkiksi valmiussiiroin palvelutuotannon turvaamiseksi. Näin suorituskyyvyn takaavat kelpoisuusvaatimukset ja vahvuudet toteutuvat kaikissa työvuoroissa ja yksiköissä. Tarkastelu mahdollistaa systemaattisen työvuorosuunnittelun sekä tavoitevahvuuksien seurannan. Lisäresursseja onnettomuustilanteisiin on hälytettävissä sopimuspalokunnista.

Johto- ja hallintotehtävien henkilöstöresurssit turvataan suhteessa palvelutuotannon vaatimuksiin sekä toimintaympäristön ja toimintaa ohjaavien tahojen edellyttämiin velvoitteisiin. Tukipalveluiden osalta huolehditaan riittävästä henkilöstömitoituksesta, jotta toiminnan kannalta kriittiset tukipalvelut pystytään tuottamaan.

Häiriö-, suuronnettomuus ja väestönsuojelutilanteissa priorisoidaan toimintaa pelastuslaitoksen toimintaohjeiden sekä valmiussuunnitelmien mukaisesti. Poikkeusoloissa lisäresursseja on mahdollista hälyttää työaikalainsäädännön ja onnettomuustilanteen asettamissa rajoissa myös normaalista työvuorosuunnittelusta poiketen. Pelastuslaitos varaa henkilöstöä hoitamaan tarvittavia tehtäviä myös poikkeusolojen aikana.

Omavalvonnan sisältö

- Onnettomuuksien ehkäisy -palveluiden resurssien kokonaismitoitusta ja kohdentamista seurataan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin, suhteessa toteutuneisiin työtehtäviin osavuosittain sekä verrataan tietoa valvontaraporttiin (LVV)
- Pelastustoiminnan palveluiden resurssien osalta tavoitevahvuuden ja minimivahvuuden toteutumista seurataan työvuoroittain.
- Henkilöstöasioiden hoitamiseen liittyvien prosessien seuranta ja arviointi yhdessä hyvinvointialueen henkilöstöhallinnon kanssa.
- Varautuminen ja väestönsuojelu -palveluiden resurssien mitoitusta ja kohdentamista seurataan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja suhteessa toteutuneisiin työtehtäviin



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 pätevyysien 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 hallinta.

Osaamisen johtamisen yhtenä osa-alueena on osaamisen kehittäminen ja osaamisen siirtäminen. Työntekijäkohtaisesti osaamistavoitteita ja niiden toteutumista seurataan kehityskeskusteluissa vuosittain. Keskusteluissa ilmenneiden koulutustarpeiden pohjalta tehdään koulutus- ja kehityssuunnitelma tarvittavan osaamisen varmistamiseksi. Henkilöstön osaamista tuetaan sisäisillä ja ulkoisilla koulutuksilla, joiden avulla varmistetaan tehtävien edellyttämien osaamisvaatimuksine täyttyminen. Työterveyshuollon kanssa toimitaan tiiviissä yhteistyössä henkilöstön työ- ja toimintakyvyn arvioimiseksi ja ylläpitämiseksi.

Työhyvinvointi- ja työtyytyväisyyskyselyillä saadaan tietoa henkilöstön tilasta ja työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Hyvinvointialueella huolehditaan keksitetyistä työhyvinvoinnista ja työsuojelusta ([Työhyvinvointi](#)). Työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtaminen on osa strategista esihenkilötyötä ja päivittäistä henkilöstöjohtamista. Hyvinvointialueella toimii työhyvinvointiryhmä ([Työhyvinvointiryhmä](#)), missä keskustellaan henkilöstön työhyvinvointiin ja työkykyyn liittyvistä asioista. Pelastustoimessa toimitaan pelastuslaitoksen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman mukaisesti ([Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo](#)).

Työturvallisuuteen liittyvä riskienhallinta on toteutettu työturvallisuuslain edellyttämällä tavalla käyttämällä Laatuportti -raportointityökalua laadunhallinnan ja turvallisuuspoikkeamien hallinnointiin. Laatuportti-raportointityökalu on myös työturvallisuus-, tietosuoja-, tietoturva- ja toimintaympäristöilmoituksien sekä erinomainen toiminta ja terveyttä vaarantava häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu ilmoituksien tekemiseen ja raportointiin ([Ilmoituskanavat](#)).

Pelastustoiminnan henkilöstön fyysistä toimintakykyä tuetaan ja testaan säännöllisin väliajoin *Ohje pelastustoimen sukellus- ja pintapelastustoimintaan* mukaisesti työssä jaksamisen ja toimintakyvyn varmistamiseksi. Pelastuslaitoksen kuntotestaustoiminta varmistaa fyysisten toimintakykyvaatimusten toteutumisen pelastushenkilöstön osalta sekä työuran jatkumisen tukemisen. Osaamisen ylläpitämiseksi ja sen varmistamiseksi pidetään työvuorokohtaisia sisäisiä koulutuksia, joita toteutetaan vuosisuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on velvoitteiden mukaisten harjoitusten sekä riittävän harjoitusmäärän toteuttaminen. Kelpoisuusvaatimukset (esimerkiksi savusukelluskelpoisuus) ja erikoisosaamiset (esimerkiksi vesisukelluspätevyys) huomioidaan työvuorosuunnittelussa. Laadukkaan ja tehokkaan pelastustoiminnan varmistamiseksi ylläpidetään aktiivisesti henkilöstön valmiuksia suhteessa suorituskkyvaatimuksiin. Osaamisen ylläpitoa tuetaan *Työvuoro päiviksi* -järjestelmällä sekä kannustamalla täydennyskoulutukseen sekä järjestämällä erilaisia paikallisia koulutuksia. Ensihoidon osalta osaamisen ylläpitämiseksi ja varmistamiseksi toteutetaan vuosittain tarvittavaa ylläpito- ja täydennyskoulutusta pelastajille, jotka osallistuvat ensihoidon palvelutuotantoon. Pelastustoiminnassa osaamisen hallintaa ohjaa *Pelastustoiminnan sisäisen*



koulutuksen suunnitelma ja ensihoidossa *Ensihoidon osaamisen hallinta -suunnitelma*. Onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa osaamisen hallinnan menettelyt pohjautuvat tehtäväkohtaisiin suorituskykyvaatimuksiin ja henkilökohtaisiin toimenkuviin.

Omavalvonnan sisältö

- Rekrytointiprosessin arviointi hyvinvointialueen rekrytointiyksikön kanssa.
- Perehdytysohjeen ja -prosessin ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi
- Kehityskeskustelujen pitämistä seurataan vuosittain
- Sisäisten koulutusten toteutumisen seuranta vuosittain
- Pelastustoimen henkilöstön osaamisvaatimusten seuranta (Numeron)
- Ensihoitoon osallistuvien pelastajien osaamisvaatimusten seuranta yhdessä ensihoidon koulutustiimin kanssa
- Tehtävän aikaisia uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden määrien seuranta
- Työturvallisuuteen liittyvien poikkeamien käsittelyn loppuunsaattamisen seuranta

3.3. Yhteistyömenettely suorituskyvyn ja palveluiden saatavuuden varmistamiseen

Yhteistyötä muiden pelastuslaitosten kanssa tehdään kahdenkeskisesti, yhteistyöaluekohtaisesti sekä valtakunnallisesti pelastustoimen kumppanuusverkostossa. Yhteistyö kaupunkien, kuntien ja niiden liikelaitosten sekä valtion viranomaisten ja hyvinvointialueen eri yksiköiden kanssa on elintärkeää palveluiden saatavuudelle ja vaikuttavuudelle. Myös muiden viranomaisten kanssa on laadittu yhteistyösopimuksia, mitkä edistävät pelastuslaitoksen ydintehtäviä. Yhteistoimintaa on järjestöjen ja yhteisöjen kanssa, jotta voidaan lisätä viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistyötä pelastustoiminnassa, onnettomuuksien ehkäisyssä ja turvallisuuden sekä turvallisuuden tunteen lisäämisessä kansalaisille.

Pelastuslaitoksen sopimuspalokunnat osallistuvat pelastustoiminnan tehtäviin aluesopimuksen ja palokuntasopimusten perusteella ja niiden mukaisesti. Sopimuspalokuntien sopimukset päivitetään tarvittaessa. Sopimusvelvoitteiden täyttymistä seurataan vuosittain.

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 merkittävässä pelastustehtävissä.

Omavalvonnan sisältö

- Pelastustoiminnassa yhteistyösopimukset ja yhteistyösuunnitelmat tarkistetaan vuosittain.
- Pelastuslaitoksen eri turvallisuustilanteissa tarvitsemien valmiussuunnitelmien tarkistaminen vuosittain.
- Sopimuspalokuntien palokuntasopimusten toteutumisen seuraaminen.



3.4. Toimitilat, kalusto ja laitteet

Pelastuslaitoksen toimitilat ovat hyvinvointialueen omistamia tai vuokrattuja kunnilta ja yksityisiltä toimijoilta. *Pelastuslaitoksen kannalta kriittistä toimitilojen osalta on, että palvelutuotanto toteutuu lähipalveluna kansalaiselle. Toisaalta tilojen on oltava riittäviä kalustolle ja henkilöstölle sekä tilat on oltava toiminnallisia siten, että palvelut toimivat eri turvallisuustilanteissa häiriöttä.* Vuokrattavien kohteiden osalta korjausten ja huoltojen sekä muu vastuujako on määritelty vuokrasopimusten liitteissä. Ajantasaisten ja kattavien sopimusten avulla pyritään takaamaan toiminnan jatkuvuus kaikissa olosuhteissa.

Pelastuslaitoksen kaluston osalta on keskeistä ylläpitää tarvittavia hälytysajoneuvojen ja kaluston huolto- ja korjaamopalveluja. Kaluston kuntoa tarkistetaan säännöllisesti ja pelastuslaitoksen oma kalustonhuolto vastaa kaluston määräaikaistarkastuksista ja tarvittavista huolloista. Pelastustoiminnassa tarvittavan kaluston tarkastukset ja ylläpitohuolto toteutetaan pääosin pelastuslaitoksena omana työnä. Kaluston kierrosta huolehditaan palvelutasopäätöksen ja investointisuunnitelmien mukaisesti ja kalustoa kierrätetään vakinaisilta pelastusasemilta alueen sopimuspalokuntien käyttöön.

Pelastuslaitos vastaa itse omien Virve-päätelaitteiden ylläpidosta Erillisverkkojen kanssa. Pelastuslaitoksella on käytettävissä varaviestiverkko sekä varasähköjärjestelmiä. Pelastuslaitos huolehtii yhteistyössä kumppaneidensa kanssa pelastustoiminnan hälyttämisessä ja johtamisessa käytettävien johtamisvälineiden sekä hälytys- ja johtamisohjelmistojen ylläpidosta ja päivittämisestä.

Työnteon kannalta olennaisten tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen ja niihin liittyvän tietoturvan osalta noudatetaan hyvinvointialueen sekä pelastustoimen kumppanuusverkoston ohjeistuksia ja varmistetaan, että työntekijöille on tarjolla riittävät tekniset työvälineet sekä tukipalvelut. Hyvinvointialueen ICT-tietohallinto vastaa tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen hallinnoinnista ja ylläpidosta.

Hankinnoissa noudatetaan hyvinvointialueen hankintaohjeistusta ja hankintalakia sekä tehdään tiivistä yhteistyötä Tukipalveluiden Ostopalvelut ja hankinnat -yksikön kanssa.

Omavalvonnan sisältö

- Toimitilojen vuokranantajan palvelut toteutuvat sopimusten mukaisesti.
- Ajoneuvojen ja kaluston kunnosta huolehtiminen huolto- ja määräaikaistarkastusohjelmien mukaisesti
- Kalustoa uusitaan investointi- ja kalustosuunnitelmien mukaisesti
- Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien käytössä olevan kaluston iän ja kunnan tarkistaminen vuosittain.
- Hälytys- ja johtamistoiminnassa käytettävien tietojen tarkastaminen vuosittain.



3.5. Toimintaa ohjaavat toimintamallit ja ohjeet

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

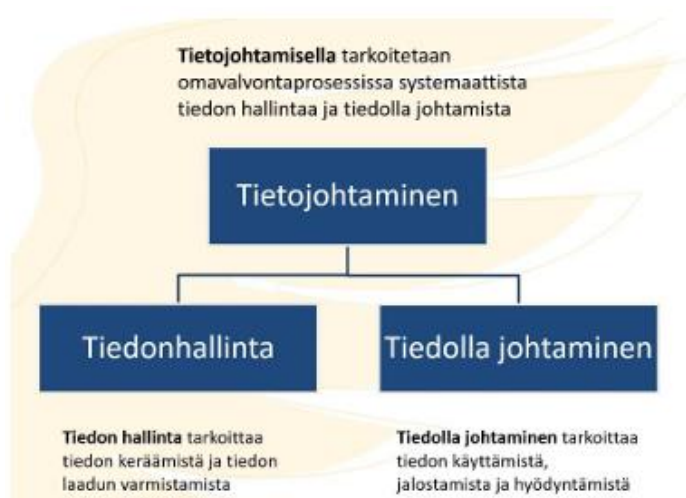
Prosesseja tukemaan on laadittu ohjeita ja prosessikuvauksia operatiivisen toiminnan sekä asiantuntijatehtävien suorittamiseen. Osa ohjeista ja prosessikuvauksista on laadittu valtakunnallisesti. Palveluita ohjaavien dokumenttien, suunnitelmien ja ohjeiden saatavuudesta on huolehdittu siten, että ne ovat käytettävissä myös kenttäolosuhteissa.

Omavalvonnan sisältö

- Kvartaaleittain seurataan palvelutuotannon keskeisiä mittareita
- Ohjeet ja prosessikuvaukset tarkastetaan vuosittain
- Vuosittain varmistetaan, että suunnitelmat toiminnan jatkumiseksi myös häiriö- ja kriisitilanteissa ovat ajan tasalla.

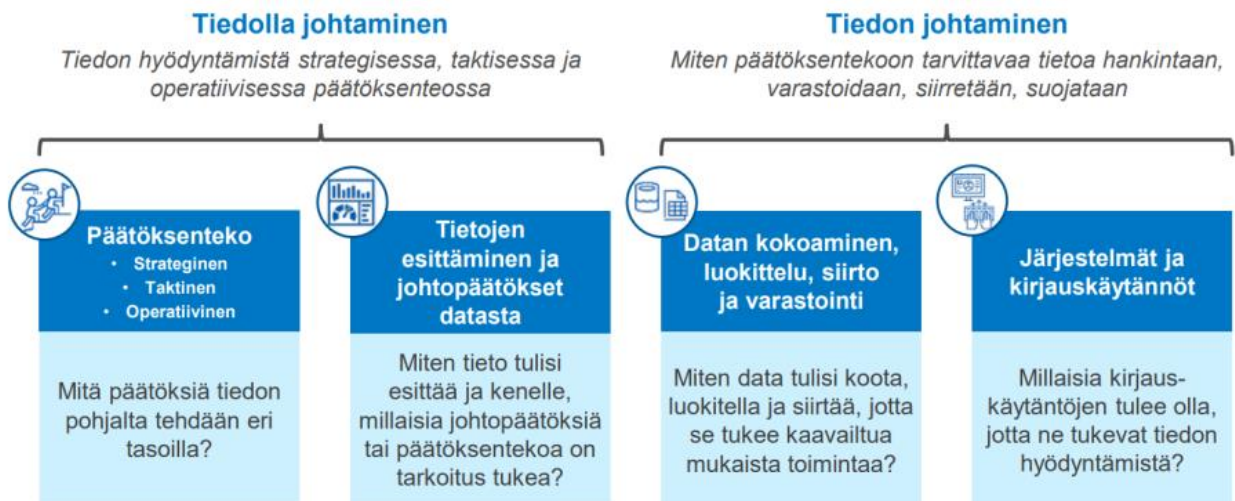
4. Tietojohtaminen, toiminnan arviointi ja raportointi

Omavalvonta on osa tietojohtamisen kokonaisuutta. Tietojohtaminen on johtamisen osa-alue, jolla pyritään lisäämään organisaation kykyä luoda arvoa tiedolla ja osaamisella. Tietojohtamisella tarkoitetaan systemaattista tiedonhallintaa ja tiedolla johtamista. Tiedon hallinnalla tarkoitetaan tietotuotannon ohjaamista ja hallintaa, johon sisältyy tiedon kerääminen, tiedon laadun varmistaminen ja tietohuolto. Tiedolla johtaminen on tiedon käyttämistä, jalostamista ja hyödyntämistä organisaation toiminnan kehittämiseksi ja palveluiden laadun parantamiseksi.



Kuva 4 Tietojohtamisen kokonaisuus
([Pelastustoimen omavalvontamalli](#))

Osana tietojohdantamista 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.



Kuva 5 Tiedolla johtaminen ja tiedon johtaminen ([Pelastuslaitosten tiedolla johtamisen strategia](#))

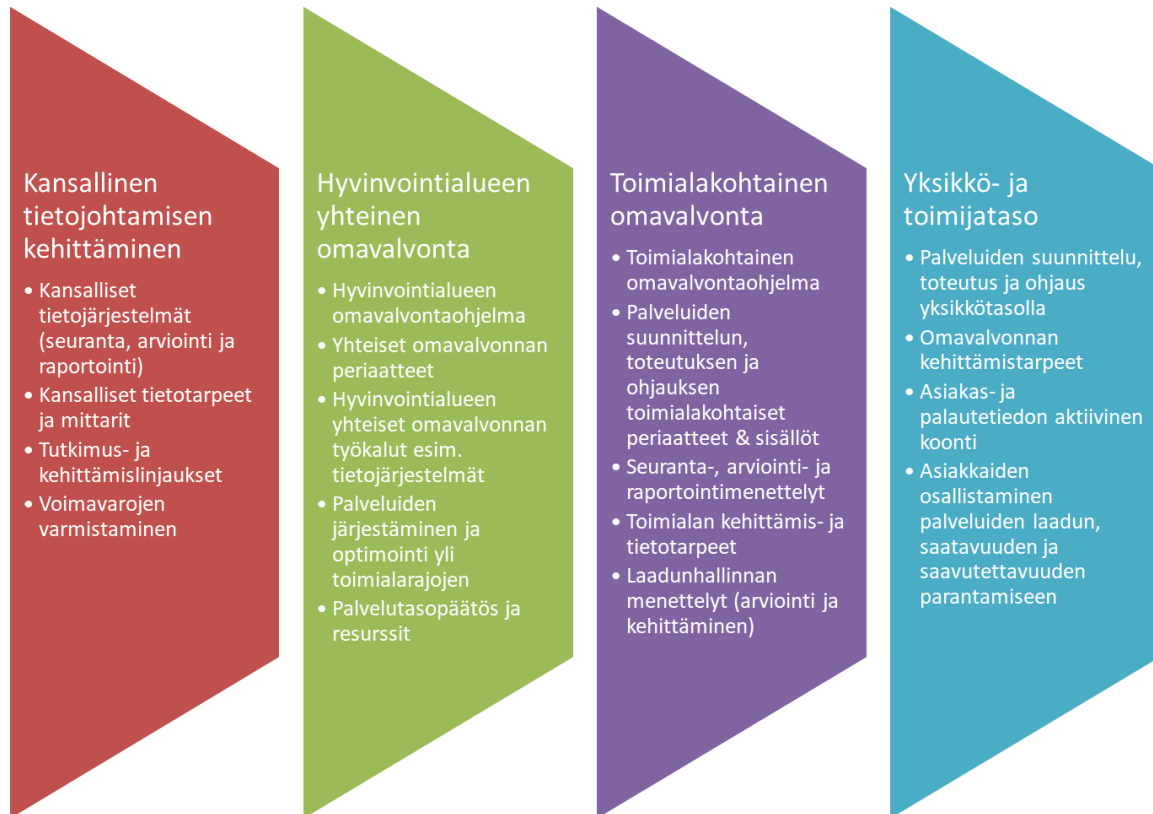
Omavalvonnan kautta kerättyä ja analysoitua tietoa tulee hyödyntää palvelujen kehittämisessä ja havaittujen poikkeamien korjaamisessa.

4.1. Toiminnan ja vaikuttavuuden arvioinnin periaatteet

Pelastuslaitos pyrkii systemaattisella palveluiden seurannalla ja arvioinnilla ennakoimaan ja tunnistamaan palveluissaan esiintyvät haasteet sekä turvallisuusriskit, jotka mahdollisesti vaarantavat palvelun saatavuutta ja laatua. **Omavalvontasuunnitelma viedään käytäntöön ensisijaisesti pelastustoimen palvelutasopäätöksen seurantamittariston sekä pelastustoimen palvelutuotannon mittariston kautta.** Omavalvontasuunnitelman käyttöönottoa jatketaan palvelukohtaisesti. Palvelukohtaisesti kirjataan kunkin palvelun osalta keskeiset omavalvonnan käytänteet, vastuuhenkilöt sekä palveluiden osalta keskeiset mittarit ja tunnusluvut, joiden pohjalta palvelun saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta mitataan. Omavalvontamallin käyttöönoton vaiheet on kuvattu [Pelastustoimen omavalvontamalli](#) (s.14).

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 tavoitteisiin (palvelutasopäätös) sekä pelastustoimen strategiaan vaikuttavuustavoitteisiin. Vaikuttavuusseuranta pohjautuu systemaattiseen palveluiden ja toimenpiteiden seurantaan ja sitä kautta esiin nouseviin muutostarpeisiin. Palveluista saatavaa seurantatietoa suhteutetaan alueella tapahtuvaan väestön kehitykseen sekä muihin toimintaympäristötietoihin onnettomuuksista ja niiden esiintymisestä.



Kuva 6 Palveluiden laadun-, saatavuuden- ja vaikuttavuuden varmistamisen edellytykset toiminnan eri tasoilla (Hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvontaohjelman mallipohja).

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. Tiedon laadun ulottuvuuksia ovat täsmällisyys, oleellisuus, ymmärrettävyys, saatavuus ja johdonmukaisuus.



Omavalvonnan kannalta keskeiset tietolähteet:

(PRONTO) poistuu	Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilasto, joka on sisäministeriön järjestelmä pelastustoimen seurantaan ja kehittämistä sekä onnettomuuden selvittämistä varten. PRONTO:n aineisto muodostuu alueellisten pelastuslaitosten ylläpitämistä toimenpide- ja resurssirekistereistä.
KIVIJALKA	Pelastustoimen valtakunnallisen pelastustoiminnan ja väestönsuojelun tietojärjestelmä, joka korvaa PRONTO-sovelluksen
(MERLOT) poistuu	Pelastuslaitoksen lakisääteisiä valvontatehtäviä varten pidettävä rekisteri. Poistuu, kun OE-järjestelmä korvaa MERLOT-ohjelman
OE-järjestelmä	Sisäministeriön ylläpitämä onnettomuuksien ehkäisyn järjestelmä, joka otetaan käyttöön vuonna 2026 ja korvaa aiemman Merlot-ohjelman. Järjestämä on kaiken onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvän työn rekisteri ja arkisto, ja siihen kirjataan mm. valvontatehtävät, lausunnot sekä turvallisuusviestinnän tapahtumat.
NUMERON	Henkilöstöhallinnan- ja työvuorosuunnittelun sekä työajanseurannan ohjelmisto
LAATUPORTTI	Laatuportti-järjestelmä sisältää laadunhallinnan, ilmoittamisen ja riskienhallinnan sisältökokonaisuudet.
ESS	Henkilö- ja työsuhtetietojen hallintaan tarkoitettu Personec F ESS -ohjelmisto
My ROIDU	Asiakas- ja henkilöstöpalautteiden keruu- ja analysointijärjestelmä
Muut tietolähteet	• Päijät-Hämeen riskiruutuaineisto • Tilastokeskuksen väestötiedot kunnittain sekä tiedot alueen rakennuskannasta. • Maakuntatilastot

Pelastuslaitoksen asiakkaiden, alueen asukkaiden ja yhteistyötahojen on mahdollista antaa palautetta pelastuslaitoksen palveluista ja toiminnasta. Eri palvelujen palautekanavat löytyvät pelastuslaitoksen ja hyvinvointialueen sivustoilta. Työntekijät jakavat palautelinkkejä myös sähköpostitse mm. palotarkastuspöytäkirjojen lähetyksen yhteydessä. Palautetta voi antaa myös tapahtumissa ja koulutuksissa. Pelastuslaitoksen asiakaspalauteväittämät ovat valtakunnallisesti yhtenäisiä muiden pelastuslaitosten kanssa. Pelastuslaitos ottaa vastaan myös epämuodollista palautetta esimerkiksi sosiaalisen median, yksittäisten yhteydenottojen sekä päivittäisen operatiivisen toiminnan puitteissa.

Omavalvonnan sisältö

- Asiakirjojen laadunhallinnan toteutumisen seuranta
- PRONTO:n tietosisällön laadun toteutumisen seuranta
- Käytössä olevien muiden tietojärjestelmien toimivuuden arviointi.



4.3. Palvelutasopäätöksen toteutumisen seuranta ja arviointi

Pelastustoimen seuranta- ja arviointiasetuksen (1213/2022) mukaan Hyvinvointialueen tulee seurata pelastustoimen palveluiden laatua, verrata tätä tietoa vastaavaan muita hyvinvointialueita koskevaan tietoon sekä laatia vuosittain pelastustoimen palveluiden laatua koskeva selvitys.

Palvelutasopäätöksen toteutumista seurataan ja siitä raportoidaan kokonaisturvallisuuden lautakunnalle sekä hyvinvointialueen aluehallitukselle ja aluevaltuustolle annettavilla palvelutuotannon sekä palvelutasopäätöksen seurantamittariston avulla. Palvelutuotannosta raportoidaan myös sisäministeriölle ja aluehallintovirastolle valvontakäyntien ja tietopyyntöjen yhteydessä. Palvelutason seuranta keskittyy pelastustoiminnan, varautumisen ja väestönsuojelun, onnettomuuksien ehkäisyyn sekä henkilöstön toteuman seurantaan ja arviointiin.

Pelastustoimen palvelutuotannon mittaristo on kuvattu liitteessä 2. *Palvelutuotannon mittaristolla seurataan pelastustoimen palvelutuotannon toteutumaa (esimerkiksi toimintavalmiusajat, valvontasuoritteiden määrä) neljännesvuosittain.* Pelastustoimen palvelutasopäätöksen seurantamittaristo on kuvattu liitteessä 3. *Palvelutasopäätöksen seurantamittaristolla seurataan palvelutasopäätöksen toteutumaa palvelutasopäätöskausittain puolivuositain.* Hyvinvointialueen kokonaisturvallisuuden lautakunta arvioi palvelutasopäätöksen toteutumaa raporttien perusteella. Palvelutasopäätöskauden kokonaisarviointi suoritetaan palvelutasopäätöskauden päättyttyä seuraavassa palvelutasopäätöksessä.

4.4. Tiedon hyödyntämisen keskeiset periaatteet

Omavalvonnan kautta saatua tietoa analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä systemaattisesti. Riittävän palvelutason tuottamisessa havaitut ongelmat johtavat poikkeamatietoon ja korjaaviin toimenpiteisiin pelastustoimen omavalvontamallin periaatteiden mukaisesti laadun parantamiseksi. Omavalvonnan sekä palvelutasopäätöksen kausi- ja vuosiseurannan toteutumisen mukaan valitaan toiminnan kehittämisen pitkän aikavälin painopisteet ja lyhyen aikavälin korjaavat toimet.

Tiedon hyödyntämisen kannalta varmistetaan, että tieto kulkee organisaation sisällä sille tasolle, missä pystytään tekemään tarvittavia ohjaavia tai korjaavia toimenpiteitä palveluiden saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi.

Johtoryhmä ohjaa strategisen tason pitkän aikavälin suunnittelua ja seuraa tavoitteiden toteutumista (palvelutasopäätöksen seurantamittaristo) sekä omavalvonnassa havaittuja poikkeamia. Yksiköiden päälliköt ohjaavat keskipitkän aikavälin suunnittelua sekä seuraavat strategisen ja taktisen tason tavoitteiden toteutumista (palvelutuotannon mittaristo). Operatiivisella tasolla tarkastellaan päivittäistä johtamista ja työtä tukevia mittareita sekä 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.

Palvelukohtainen tieto käsitellään tarvittaessa kuukausittain pelastuslaitoksen palaverikäytäntöjen mukaisesti. Keskeiset havainnot viedään edelleen johtoryhmän käsiteltäväksi. Olennaista on tunnistaa eri toimijoiden roolit havaittujen poikkeamien korjaamisessa ja kirjata sovitut toimenpiteet ja seurata niiden toteutumista.

4.5. Raportointi

Omavalvonnassa varmennetaan, että palvelutuotannossa tuotettu ja raportoitu tieto kootaan systemaattisesti sekä varmennetaan menettelyt, joiden kautta tieto on hyödynnettävissä. Pelastuslaitoksen on varmistettava arviointitietojen siirtyminen toiminnan kehittämiseen. Toiminnan jatkuva arvioinnin ja seurannan tulee kehittää palveluiden laatua ja pelastuslaitoksen toimintaa. *Raportoinnissa tulee huomioida, että koottu tietoaaineisto huomioi riittävällä tasolla asiakkaan antaman palautteen ja poikkeamatiedon sekä raportointitiedon mahdollisen salassapidon.*

Keskeiset havainnot ja toimenpiteet tuodaan henkilöstön tietoon henkilöstöinfoissa, yksiköiden kokouksissa, henkilöstölle tarkoitettujen koulutustilaisuuksien, intranetin sekä sisäisen tiedottamisen kautta. Pelastuslaitoksen keskeiset tunnusluvut koostetaan päättäjille koko hyvinvointialueen yhteiseen tilannekuvaraporttiin (palvelutuotannon mittaristo).

Omavalvonnan tuloksista kootaan raportti, jossa tarkastellaan palveluiden saatavuutta, toteutumista ja tuloksellisuutta. Raportissa huomioidaan palvelutason ja tavoitteiden toteutuminen ja se julkaistaan sekä hyvinvointialueen että pelastuslaitoksen nettisivuilla. Omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan kokonaisturvallisuuden lautakunnalle ja aluehallitukselle kaksi kertaa vuodessa.

5. Omavalvonnan vastuut

Omavalvonnan vastuu pelastuslaitoksella jakautuu seuraavasti

- Vastuu omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja kehittämisestä on pelastuspalveluista vastaavalla aluepalopäälliköllä.
- Vastuu omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta on kunkin tulosalueen tulosaluejohtajalla.
- Tulosityksiköpäällikkö vastaa siitä, että tieto tulee analysoiduiksi ja poikkeamat tunnistetuiksi sekä korjaamistoimenpiteet suunnitelluiksi ja toteutetuiksi.
- Tulosaluejohtaja voi delegoida omavalvonnan vastuita suunnitelman mukaisesti, mutta vastaa kuitenkin siitä, että omavalvontaa tehdään suunnitelman mukaisesti.
- Toimialajohtaja, tulosaluejohtajat ja tulosityksiköpäälliköt vastaavat omavalvonnan systemaattisesta toteuttamisesta ja kehittämisestä.



Omavalvonnan onnistunut toteuttaminen vaatii jatkuvaa toiminnan ja toteutuksen seuranta, systemaattista arviointia sekä sitoutumista jatkuvan parantamisen periaatteisiin organisaation kaikilla tasoilla.



Liite 1 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 ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Sisäministeriön asetus (valmistelussa) hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvonnasta määrittelee pelastustoimen omavalvontaohjelman yleistä sisältöä ja laatimista.

Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, jossa tulee määritellä, miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Seuraavassa on kuvattu tiivistetysti Päijät-Hämeen pelastuslaitoksen omavalvonnan keskeiset sisällöt.

2. Pelastuslaitoksen prosessit ja suunnitteluperusteet

2.2. Tietoperusteinen palveluiden suunnittelu ja ohjaaminen

- Vuosittain tarkistetaan, että toimintaa ohjaavat dokumentit ovat ajan tasalla ja että ne on huomioitu vuosittaisessa suunnittelussa.
- Palvelutasopäätöskausittain varmistetaan, että pelastuslaitoksen riskianalyysi on kattavasti ja laadukkaasti toteutettu ja että se toimii riskiperusteisen toiminnan suunnittelun pohjana.

3. Palveluiden saatavuuden ja laadun varmistamisen menettelyt

3.1. Henkilöstöresurssit

- Onnettomuuksien ehkäisy -palveluiden resurssien kokonaismitoitusta ja kohdentamista seurataan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin, suhteessa toteutuneisiin työtehtäviin osavuosittain sekä verrataan tietoa valvontaraporttiin (LVV)
- Pelastustoiminnan palveluiden resurssien osalta tavoitevahvuuden ja minimivahvuuden toteutumista seurataan työvuoroittain.
- Henkilöstöasioiden hoitamiseen liittyvien prosessien seuranta ja arviointi yhdessä hyvinvointialueen henkilöstöhallinnon kanssa.
- Varautuminen ja väestönsuojelu -palveluiden resurssien mitoitusta ja kohdentamista seurataan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja suhteessa toteutuneisiin työtehtäviin.

3.2. Osaamisen ja suorituskypvyn varmistaminen

- Rekrytointiprosessin arviointi hyvinvointialueen rekrytointiyksikön kanssa.
- Perehdytysohjeen ja -prosessin ajantasaisuuden ja kattavuuden arviointi
- Kehityskeskustelujen pitämistä seurataan vuosittain
- Sisäisten koulutusten toteutumisen seuranta vuosittain
- Pelastustoimen henkilöstön suorituskypvaatimusten seuranta (Numeron)
- Ensihoitoon osallistuvien pelastajien osaamisvaatimusten seuranta yhdessä ensihoidon koulutustiimin kanssa
- Tehtävän aikaisia uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteiden määrien seuranta
- Työturvallisuuteen liittyvien poikkeamien käsittelyn loppuunsaattamisen seuranta.



3.3. Yhteistyömenettely suorituskypvyn ja palveluiden saatavuuden varmistamiseen

- Pelastustoiminnassa yhteistyösopimukset ja yhteistyösuunnitelmat tarkistetaan vuosittain.
- Pelastuslaitoksen eri turvallisuustilanteissa tarvitsemien valmiussuunnitelmien tarkistaminen vuosittain.
- Sopimuspalokuntien palokuntasopimusten toteutumisen seuraaminen.

3.4. Toimitilat, kalusto ja laitteet

- Toimitilojen vuokranantajan palvelut toteutuvat sopimusten mukaisesti.
- Ajoneuvojen ja kaluston kunnosta huolehtiminen huolto- ja määräaikaistarkastusohjelmien mukaisesti
- Kalustoa uusitaan investointi- ja kalustosuunnitelmien mukaisesti
- Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien käytössä olevan kaluston iän ja kunnan tarkistaminen vuosittain.
- Hälytys- ja johtamistoiminnassa käytettävien tietojen tarkastaminen vuosittain.

3.5. Toimintaa ohjaavat toimintamallit ja ohjeet

- Kvartaaleittain seurataan palvelutuotannon keskeisiä mittareita
- Ohjeet ja prosessikuvaukset tarkastetaan vuosittain
- Vuosittain varmistetaan, että suunnitelmat toiminnan jatkumiseksi myös häiriö- ja kriisitilanteissa ovat ajan tasalla.

4. Tietojohtaminen, toiminnan arviointi ja raportointi

4.2. Tiedon kerääminen ja tiedon laadun varmistamisen menettelyt

- Asiakirjojen laadunhallinnan toteutumisen seuranta
- Onnettomuustietojärjestelmän tietosisällön laadun toteutumisen seuranta
- Käytössä olevien muiden tietojärjestelmien toimivuuden arviointi.

5. Omavalvonnan vastuut

- Vastuu omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta on kunkin tulosalueen tulosaluejohtajalla.
- Tulosityksikön päällikkö vastaa siitä, että tieto tulee analysoiduiksi ja poikkeamat tunnistetuksi sekä korjaamistoimenpiteet suunnitelluiksi ja toteutetuiksi.
- Tulosaluejohtaja voi delegoida omavalvonnan vastuita suunnitelman mukaisesti, mutta vastaa kuitenkin siitä, että omavalvontaa tehdään suunnitelman mukaisesti.
- Toimialajohtaja, tulosaluejohtajat ja tulosityksiköpäälliköt vastaavat omavalvonnan systemaattisesta toteuttamisesta ja kehittämisestä.



Liite 2 Pelastustoimen palvelutuotannon mittaristo

Pelastuslaitoksen palvelutuotannon mittaristo.

Näkökulma	Kriittinen menestystekijä	Mittari
Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja palvelukyky	1. Onnettomuuksien määrä laskee	Hälytystehtävät yhteensä ja erikseen onnettomuustyyppin ja kiireellisyysluokituksen mukaan
	2. Onnettomuuksissa tapahtuneiden vahinkojen määrä laskee	Onnettomuusvahingot (rakennuspalot ja -vaarat) Pelastetut henkilö- ja omaisuusarvot
	3. Ihmisillä ja yhteisöillä on hyvät valmiudet estää onnettomuuksia ja toimia vaaratilanteissa	Turvallisuusviestinnän kattavuus väestöstä %
Resurssit	4. Tehokas ja strategian mukainen resurssien käyttö (henkilöstöhallinto)	Ylitöiden määrä Pelastustoiminnan resurssitoteuma
	5. Henkilöstön riittävyys (pelastustoiminta)	Sopimuspalokuntien lähtövahvuudet Resurssien riittävyys (Pronto-seloste)
Prosessit ja rakenteet	6. Tehokkaat ja sujuvat ydinprosessit; onnettomuuksien ehkäisy	Valvontasuunnitelman tavoitteiden toteutuminen % Asiakastutkimus valvontatoimenpiteistä
	7. Tehokkaat ja sujuvat ydinprosessit; pelastustoiminta	Toimintavalmiusaikatavoitteiden täyttyminen riskialueittain Toimintavalmiustoteuma kaikki tehtävät (TVSO-vaatimus 80 %)
Henkilöstön uudistuminen ja työkyky	8. Hyvä veto- ja pitovoima työnantajana	Tehtävää/virkaa hakeneiden määrä/haku * Koulutuspäivät henkilö pv/htv
	9. Työhyvinvointi on korkealla tasolla	Työyhteisö- ja esihenkilöindeksi, työntekijäkokemus Henkilöstön sairauspoissaolot pv/htv Työtapaturmat ja vaaratilanteet kpl/htv Tapaturmatutkinnat kpl



Liite 3 Pelastustoimen palvelutasopäätöksen seurantamittaristo

Hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan *kokonaisturvallisuuden lautakunta* kehittää hyvinvointialueen kokonaisturvallisuutta sekä tekee esityksiä ja lausuu aluehallitukselle turvallisuuteen, varautumiseen, pelastuspalveluihin, riskien hallintaan ja omavalvontaan liittyen. Lautakunta toteuttaa pelastustoimen palvelutason arviointia ja valvontaa hyvinvointialueen omavalvontaohjelman ja sen liitteenä olevan pelastuslaitoksen omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi lautakunta seuraa ja raportoi aluehallitukselle pelastustoimen palvelutasopäätöksen kehittämissuunnitelman toimeenpanosta.

Palvelutasopäätöksen toteutumista arvioidaan ja valvotaan osaltaan palvelutasopäätöksen seurantamittaristolla. Mittaristolla kuvataan palvelutasopäätöksessä esitettyjen aluevaltuuston päättämien asioiden edistymistä ja valmiusastetta palvelutasopäätöskauden aikana puolivuositain.

Tähän linkki palvelutasopäätöksen seurantamittaristoon.