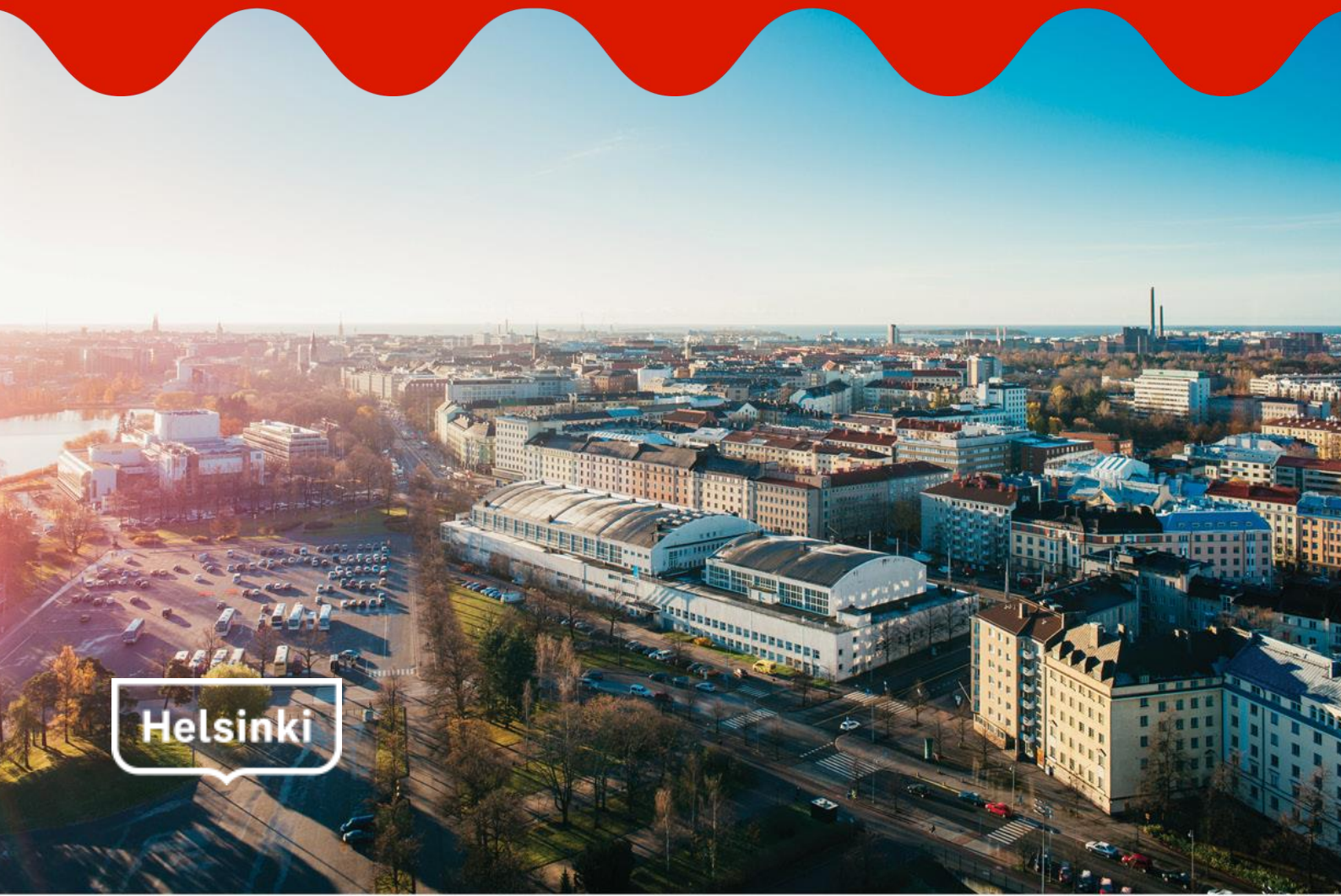




# Helsingin pelastustoimen omavalvontaohjelma 2023

Helsingin kaupungin pelastuslaitos



Helsinki



# Pelastustoimen oma-avalvontaohjelma 2023

Helsingin kaupungin pelastuslaitos

## Sisällysluettelo

Johdanto .....	4
Pelastustoimen uudistus ja omavalvonta .....	4
Pelastustoimen omavalvonta vs. sosiaali- ja terveystoimen omavalvonta .....	5
Omavalvonta osana hyvinvointialueen sisäistä valvontaa .....	5
Helsingin pelastustoimen omavalvontaohjelma 2023 .....	7
Tavoitteet ja linjaukset .....	7
Omavalvonnan kohteet – Mitä valvomme? .....	8
Omavalvonnan toteutus – Miten valvomme? .....	8
Miten kehitymme omavalvonnassa? .....	10
Liite 1: Omavalvonnan kohteet ja mittaristot .....	12
Liite 2: Omavalvonnan tietolomake .....	13

# Johdanto

## Pelastustoimen uudistus ja omavalvonta

Eduskunta hyväksyi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen järjestämisen uudistamista koskevan lakikokonaisuuden 23.6.2021. Tämä ns. *hyvinvointialueuudistus* tulee voimaan 1.1.2023. Helsinki jatkaa uudistuksen jälkeen ainoana kuntana, jonka järjestämisvastuulla yksin on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestäminen. Vaikka Helsinkiä ei em. syystä johtuen kutsuta hyvinvointialueeksi, palvelujen järjestäjänä sitä koskevat järjestämislajeissa hyvinvointialueille säädetty velvoitteet.

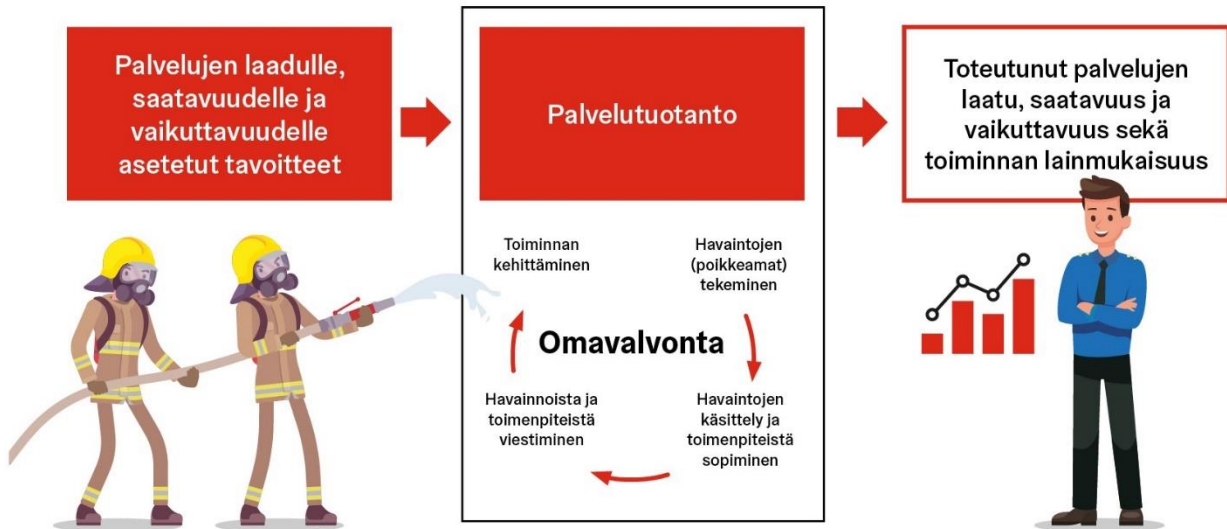
Uudistuksen yhteydessä hyväksytyssä *laissa pelastustoimen järjestämisestä* (613/2021) säädetään pelastustoimen järjestämisestä. Lakiin sisältyy myös kuvaus pelastustoimen valtakunnallisesta ohjauksesta. Uudistus lisää sisäministeriön ohjausotetta ja koordinoivaa roolia pelastustoimessa kansallisella tasolla. Se myös yhtenäistää pelastustoimen ohjausta, suunnittelua, seurantaa ja valvontaa. Merkittävä uudistus on rahoituksen siirtyminen palvelujen järjestäjiltä valtiolle. Jatkossa valtio rahoittaa pelastustoimen palvelujen järjestämisen kaikkialla Suomessa.

Laki pelastustoimen järjestämisestä sisältää sekä entuudestaan tuttuja että uusia suunnittelun ja seurannan elementtejä. Pelastustoimen omavalvontaohjelma on pelastustoimessa uusi suunnitteluasiakirja. Omavalvonnalla tarkoitetaan järjestäjän itsensä suorittamaa tehtävien ja palvelujen omavalvontaa. Omavalvonnalla tulee erityisesti varmistaa palvelujen laatu, saatavuus ja vaikuttavuus.

Pelastustoimen palvelutasopäätös säilyy aluetasolla tärkeimpänä pelastustoimen suunnitteluasiakirjana. Omavalvonnan kannalta palvelutasopäätös on keskeisin tavoiteasiakirja, koska siihen sisältyvät pelastustoimen palvelujen laatu, saavutettavuutta ja vaikuttavuutta koskevat tavoitekuvaukset. Rahoitusmekanismin uudistuessa palvelutasopäätöksen merkitys kasvaa entisestään, sillä päätös palvelutasosta on sitova ja siinä kuvatuille palveluille ja niiden tavoitetasoille on löydettävä rahoitus.

Vaikka omavalvontaohjelma on sekä käsitteenä että suunnitteluasiakirjana uusi asia pelastustoimessa, siinä kuvattava tekeminen ei ole uutta. Pelastustoimessa on tähänkin saakka kannettu suurta vastuuta ja erityistä huolta tuotettavien palvelujen laadusta, saatavuudesta ja vaikuttavuudesta. Omavalvonta koko pelastustoimen yhteisenä toimintatapana tarjoaa mahdollisuuden yhteiselle kehittymiselle. Erityisesti huomionarvoista on velvoite julkaista valvonnassa tehdyt havainnot ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Omavalvontaohjelma lisää siten pelastustoimen läpinäkyvyyttä ja antaa samalla myös sekä toimintaa ohjaavalle sisäministeriölle että valvonnasta vastaavalle aluehallintovirastolle paremmat lähtökohdat ohjaus- ja valvontatehtävien hoitamiseksi. Omavalvontaohjelma ja sen toimeenpano tuottavat arvokasta tietoa pelastustoimen palvelujen johtamiseen myös paikallisella tasolla.

# Omavalvonta Helsingin pelastustoimessa



Kuva 1. Mistä omavalvonnassa on kysymys?

## Pelastustoimen omavalvonta vs. sosiaali- ja terveystoimen omavalvonta

Omavalvonnalla on järjestämislain tarkoittamassa merkityksessä erilaiset lähtökohdat ja historia pelastustoimessa ja sosiaali- ja terveystoimessa. Sosiaali- ja terveystoimessa tuottajakohtaisilla omavalvontasuunnitelmissa on pitkät perinteet, joiden taustalta löytyvät lakisääteiset velvoitteet suunnitelmien laatimiselle. Sosiaali- ja terveystoimialalla laaditut omavalvontasuunnitelmat ovat olleet luonteeltaan laatu- tai toimintakäsikirjoja, joiden avulla palvelujen järjestäjällä on ollut mahdollisuus systemaattisesti valvoa sekä itse toteutettua että ulkoista palvelutuotantoa. Sosiaali- ja terveystoimi poikkeaa merkittävästi pelastustoimesta, jossa ulkoisten palveluntuottajien merkitys on vähäinen. Uusi lainsäädäntö velvoittaa pelastustoimen palvelujen järjestäjää laatimaan omavalvontaohjelman. Veloitetta omavalvontasuunnitelmien laatimiselle pelastustoimessa ei ole säädetty.

## Omavalvonta osana hyvinvointialueen sisäistä valvontaa

Organisaation ylin johto vastaa organisaation sisäisestä valvonnasta. Sisäinen valvonta on perinteisesti jaettu laillisuusvalvontaan, varojen käytön valvontaan ja toiminnan tuloksellisuuden valvontaan.

Omavalvonta tuottaa tietoa palvelujen järjestäjän sisäisen valvonnan tarpeisiin. Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, mutta se ei sellaisenaan täysin kata sisäisen valvonnan tietotarpeita. Laissa pelastustoimen palvelujen järjestämisestä omavalvontaa ei rinnasteta sisäiseen valvontaan, eikä omavalvontaa esitetä samaa tarkoitettavana asiana. Järjestämislain ja sen perustelutekstien painotus on asiakas- ja kansalaistulokulmassa eli palvelujen tuottamisessa sekä erityisesti tuotettujen palvelujen laatuominaisuuksissa. Sisäisen valvonnan muut vakiintuneet osa-alueet jäävät laissa ja sen perusteluteksteissä vähemmälle painotukselle. Omavalvonta uutena toimintatapana ei luonnollisestikaan poista organisaation lakisääteistä velvollisuutta sisäiseen valvontaan. Sisäisestä valvonnasta kokonaisuutena vastaa jatkossakin organisaation ylin johto. Omavalvonta tuottaa arvokasta tietoa sisäisen valvonnan käyttöön erityisesti organisaatiolle annettujen tehtävien hoitamisen ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisen valvonnassa. Omavalvontaprosessi ei pääty tehtyihin havaintoihin, vaan olennaista on korjaavista toimenpiteistä päättäminen ja näiden toimenpiteiden toteutus.

Omavalvonnan organisoimisesta osaksi pelastustoimen palvelun järjestäjän ja tuottajan sisäistä valvontaa ei ole säädetty tarkemmin. Palvelujen järjestäjä voi itse ratkaista, miten sisäisen valvonnan ja omavalvonnan organisoiminen ja niiden väliset yhteydet toteutetaan. Olennaista on se, että sekä omavalvonnan suunnittelu

ja toteutus että tehdyt havainnot ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet yhdessä organisaation sisäisen valvonnan kanssa muodostavat loogisen ja toimivan kokonaisuuden. Erityisen huomionarvoista omavalvonnan toteuttamisessa on se, että omavalvonta tulee järjestämislain mukaan toteuttaa osana palvelujen järjestämistä ja tuottamista. Näin ollen omavalvontaa ei tule organisoida ja sijoittaa palveluntuotannosta erilliseksi, riippumattomaksi toiminnoksi. On tärkeätä ymmärtää, että pelastustoimen omavalvonnassa kyse on palvelun järjestämisestä ja tuottamisesta vastaavan organisaation itse suorittamasta laadun valvonnasta ja kehittämisestä.

Laissa pelastustoimen järjestämisestä edellytetään laillisuusvalvontaa. Koska lakikokonaisuus omavalvonnan osalta tätä yhtä laillisuusvalvontaan liittyvää virkettä lukuun ottamatta painottuu palvelujen erilaisten laatuomaisuuksien valvontaan, voidaan tulkita, että omavalvonnassa kyse on laillisuusvalvonnan osalta palvelujen järjestämiseen liittyvien lakisääteisten vaatimusten täyttymisen valvonnasta eli käytännössä järjestämislain toteutumisen valvonnasta. Tämä tulkinta ei poista laillisuusvalvonnan velvoitetta, mutta näin tulkittuna laillisuusvalvonta laajemmin ymmärrettynä voidaan toteuttaa osana sisäistä valvontaa ilman että se sisältyy omavalvontaohjelmaan.

# Helsingin pelastustoimen omavalvontaohjelma 2023

## Tavoitteet ja linjaukset

Tämä omavalvontaohjelma on ensimmäinen Helsingin pelastustoimessa laadittu omavalvontaohjelma. Koska kyseessä on järjestämislain implementointivaiheeseen ja Helsingin kaupungin uuden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan rakentamisvaiheeseen ajoittuva omavalvontaohjelma, se on laadittu ainoastaan vuodelle 2023.

Omavalvontaohjelmien laatimisen tueksi ei ole olemassa kansallisella tasolla yhtenäisiä linjauksia. Tämän omavalvontaohjelman laatimiseen on valmistauduttu perehtymällä huolella lainsäädäntöön ja sen valmisteluun sekä osallistumalla kymmeniin omavalvontaa käsitteleviin kokouksiin, tilaisuuksiin ja webinaareihin paikallisella, alueellisella ja valtakunnallisella tasolla. Tilaisuuksissa omavalvontaohjelmien laatimista on käsitelty sekä pelastustoimen että sosiaali- ja terveystoimen osalta. Tehdyssä vertailukehittämisessä on tullut selväksi se, että omavalvonnasta on olemassa erilaisia tulkintoja ja vahvoja näkemyksiä, jotka poikkeavat toisistaan suuresti. Tätä taustaa vasten on helppo arvioida, että ensimmäiset omavalvontaohjelmat tulevat olemaan niin rakenteeltaan kuin sisällöltään hyvin erilaisia. Erilaisuudestaan huolimatta ne kaikki voivat täyttää omavalvonnalle järjestämislaissa asetetut velvoitteet.

Helsingin pelastustoimen omavalvontaohjelmalle (2023) on asetettu seuraavat tavoitteet:

- Vuoden 2023 omavalvontaohjelman tulee täyttää pelastustoimen järjestämislaissa sille asetetut vaatimukset.
- Omavalvontaohjelman toimeenpanon on tuotettava selkeitä hyötyjä pelastustoimen palvelujen järjestämiselle ja tuottamiselle sekä palvelujen laadun kehittämiseksi.
- Omavalvontaohjelman toimeenpanon tulee integroitua saumattomasti osaksi Pelastuslaitoksen normaalia päivittäistä toimintaa ja linjajohtamista.
- Ohjelman tulee olla kompakti ja selkeä. Sen on osoitettava yhteydet niihin suunnitteluasiakirjoihin ja mittaristoihin, joissa omavalvonnan kohteet eli palvelut ja niihin liittyvät palvelutasojen kuvaukset ja tavoitetasot on määritetty. Kompakti ja selkeä omavalvontaohjelma voidaan myöhemmin ketterämmin taivuttaa kansallisten vaatimusten ja käytäntöjen mukaiseksi, kunhan käsitys omavalvonnan järjestämisestä kansallisella tasolla tarkentuu ja konkretisoituu.

Omavalvontaohjelman laatimisen ja kehittämisen osalta on linjattu:

- Pelastustoimen omavalvontaohjelma laaditaan omana asiakirjanaan. Tämä on pelastustoimen ohjauksen ja valvonnan kannalta selkein ratkaisu.
- Omavalvontaohjelmaa tullaan kehittämään tulevina vuosina. Vuoden 2023 aikana omavalvontaohjelma tullaan päivittämään vuodelle 2024.
- Vuoden 2023 omavalvontaohjelman tueksi ei hankita tietojärjestelmäratkaisuja tai oteta käyttöön uusia laatujärjestelmiä tai itsearviointikehikkoja, koska näiden osalta ei ole olemassa yhtenäistä kansallista näkemystä eikä pelastustoimen palvelujen järjestäjiä sitovia linjauksia.
- Vuonna 2023 omavalvontaohjelman toteutuksen yhteydessä tehtävien havaintojen ja niihin liittyvien kehittämistoimien osalta noudatetaan kolmen kuukauden keruu-, valmistelu- ja julkaisusykliä. Tämä on linjassa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (ns. valvontalaki) kanssa. Valvontalain luonnoksessa (7.2.2022) todetaan (26 § 4 mom), että "Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet



on julkaistava kolmen kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.”

- Omavalvontaohjelmaa vuoden 2023 aikana kehitettäessä otetaan huomioon sisäministeriön asetuksessa (asetus annettaneen vuonna 2023) omavalvontaohjelman laatimisesta säädetyt vaatimukset. Vuoden 2023 aikana tullee myös selviämään, miten pelastustoimen omavalvontaohjelma linkittyy sisäministeriön kehittämiin pelastustoimen suorituskyvyvaatimuksiin.
- Vuoden 2023 aikana tullaan jatkamaan omavalvonnan kokonaisuuden kehittämistä Helsingissä kaupunkitasolla. Tässä kehittämistyössä ratkaistaneen omavalvontaan liittyvän dokumentaation muodostaman kokonaisuuden rakenne sekä omavalvonnan asemoituminen osaksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sisäistä valvontaa.
- Pelastuslaitoksen omavalvontaprosessissa esille nousevat havainnot voivat liittyä myös laitoksen tuotamiin ensihoito- ja väestönsuojelupalveluihin tai pelastuskoulun toimintaan. Näitä havaintoja käytetään oman toiminnan kehittämisessä. Järjestämislain mukaisessa havaintojen ja toimenpiteiden julkaisemisen piirissä ovat mukana ainoastaan ne havainnot ja toimenpiteet, jotka liittyvät lakisääteisten pelastustoimen tehtävien hoitamiseen.

## Omavalvonnan kohteet – Mitä valvomme?

Laissa pelastustoimen järjestämisestä sekä sen perusteluteksteissä omavalvontaan kohdistuvat vaatimukset painottuvat palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen sekä tuotettujen palvelujen laatuominaisuuksiin. Erityisesti omavalvonnalla tulee varmistaa palvelujen laatu, saatavuus ja vaikuttavuus. Lain perustelutekstissä edellä lueteltujen laatuominaisuuksien lisäksi korostetaan omavalvonnan yhteyttä riskienhallintaan sekä hyvinvointialueen henkilöstön, asukkaiden, yritysten ja muiden yhteisöjen kuulemista. Perustelutekstissä tuodaan esille myös se, että pelastustoimen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta sekä kustannuksia ja tuottavuutta on seurattava ja että näitä tietoja on verrattava muiden hyvinvointialueiden vastaaviin tietoihin.

Helsingin pelastustoimen omavalvonnan kohteet eli pelastustoimen palveluille asetetut laatuvaatimukset on dokumentoitu moniin eri suunnitteluasiakirjoihin ja mittaristoihin, joita on tarkemmin eritelty tämän omavalvontaohjelman [Liitteessä 1](#). Karkeasti pelastustoimen palvelujen laatuvaatimuksia ja -odotuksia sisältävät suunnitteluasiakirjat voidaan ryhmitellä seuraavasti:

- Säädosperusta (lait ja asetukset)
- Pelastustoimen strateginen ohjaus kansallisella tasolla
- Helsingin kaupungin strateginen ja operatiivinen ohjaus
- Pelastuslaitoksen palvelutuotannon suunnitteluasiakirjat
  - o Pelastustoimen palvelutasopäätös
  - o Palvelukokonaisuuden (pelastuslaitos) strategia sekä palveluissa, yksiköissä ja alayksiköissä laadittavat toimintasuunnitelmat

Edellä kuvatut tavoiteasiakirjat yksityiskohtaisine sisältöineen muodostavat perustan omavalvonnalle. Omavalvonnassa tehdään havaintoja siitä, miten tuotetut palvelut vastaavat asetettuihin tavoitteisiin ja laatuvaatimuksiin. Samanaikaisesti arvioidaan palvelujen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta.

Omavalvonnassa oman kokonaisuutensa muodostavat asiakaspalautteen kerääminen ja siihen reagoiminen sekä omasta toiminnasta saatujen tietojen vertaaminen muilta hyvinvointialueilta saatavaan tietoon. Alueen on itse järjestettävä asiakaspalautteen keruu. Kansallista vertalutietoa puolestaan saadaan sekä erilaisissa yhteistyöverkostoissa että sisäministeriön ja aluehallintoviranomaisen yhteistyössä vuosittain tuottamalla kansallisesti yhtenäisillä tiedonkeruilla.

## Omavalvonnan toteutus – Miten valvomme?

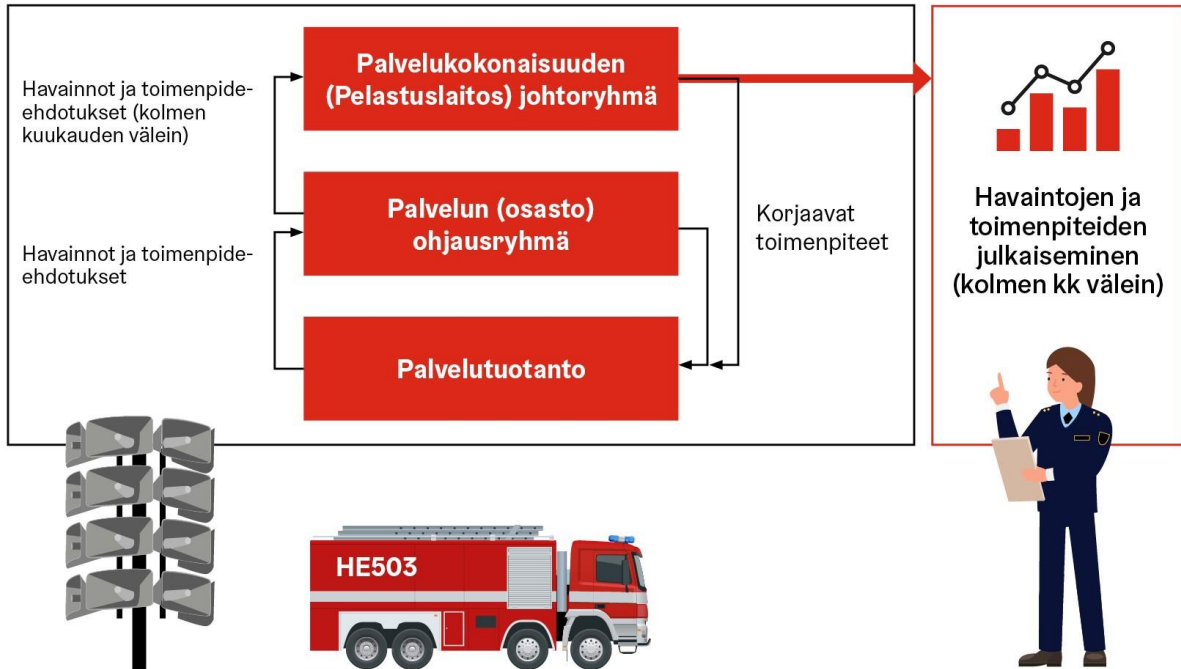
Helsingin pelastustoimessa on linjattu, että omavalvontaohjelman toimeenpanon on tuotettava selkeitä hyötyjä pelastustoimen palvelujen järjestämiselle ja tuottamiselle sekä palvelujen laadun kehittämiseksi. Omavalvonnan tehtävänä on tukea palvelutuotantoa ja sen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointia. Omavalvonnasta ei saa muodostua ylimääräistä ja palvelutuotannosta irrallista hallinnollista painolastia. Jotta tähän päästäisiin, omavalvonta on tarkoituksenmukaista organisoida osaksi normaalia palvelutuotantoa ja sen johtamista linjassa. Helsingin kaupungin Pelastuslaitoksessa toteutettiin vuonna 2021 Toimiva Pelastuslaitos -kehittämisprojekti, jossa huomiota kiinnitettiin erityisesti linjaorganisaation toimivuuteen. Jos omavalvontaa

tehtäisiin järjestämislain hengen vastaisesti irrallaan linjasta ja etäällä palvelutuotannosta, se tulisi sitomaan enemmän resursseja. Lisäksi näin organisoidussa omavalvontamallissa riskinä olisi se, että erillisestä valvontatoiminnosta ei löytyisi riittävää asiantuntemusta, jota tarvitaan havaintojen merkittävyyden arvioinnissa sekä tehtyihin havaintoihin liittyvien korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa.

Helsingin pelastustoimessa omavalvonta on päätetty järjestää seuraavalla tavalla:

- Havainnot ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet käsitellään ja niistä päätetään kolmen kuukauden välein pelastustoimen palvelukokonaisuuden (Pelastuslaitos) johtoryhmässä. Käsittelyajankohdat ovat: helmikuu (havainnot loka-joulukuulta sekä vuosiraportti edelliseltä vuodelta), toukokuu (havaintotiedot tammi-maaliskuulta), elokuu (tiedot huhti-kesäkuulta) sekä marraskuu (tiedot heinä-syyskuulta). Johtoryhmä vahvistaa havainnot ja toimenpiteet, jonka jälkeen päätöstiedot (omavalvontaraportti) julkaistaan laitoksen verkkosivuilla.
- Omavalvontaa tehdään palveluissa (ent. osastot), joiden ohjausryhmien kokouksissa havaintoja käsitellään säännöllisesti. Palvelujen ohjausryhmien kokousten asialistalla on vakioidusti jokaisessa kokouksessa kohta ”Omavalvonta”. Tehdyt havainnot ja niiden merkittävyys arvioidaan. Kun havainto arvioidaan merkittäväksi, sille määritetään kehittämistoimenpiteet. Palvelujen ohjausryhmien havainnot ja niille määritetyt korjaavat toimenpiteet kootaan kerran kolmessa kuukaudessa käsiteltäväksi Pelastuslaitoksen johtoryhmässä.
- Havaintojen merkittävyyden arvioinnissa keskitytään siihen, miten havaittu puute, virhetilanne tai muu epäkohta vaikuttaa palvelutuotantoon. Jos kyse on yksittäisestä ja merkitykseltään vähäisestä tapahtumasta, jonka toistuvuus on epätodennäköistä, havaintoa ei nosteta laitoksen johtoryhmän käsittelyyn. Palvelun linjajohdon on varmistettava tällaisen asian käsittely palvelun sisällä. Jos sen sijaan havaittu puute, virhetilanne tai muu tuotetun palvelun laatuun, saatavuuteen tai vaikuttavuuteen epäkohta tunnistetaan merkittäväksi ja sen arvioidaan voivan toistuvan, havainto raportoidaan laitoksen johtoryhmälle. Palvelun johdon on myös suunniteltava toimenpiteet, joilla omavalvonnan havaintoon liittyvät puutteellisuudet voidaan korjata.
- Havainto voi olla myös positiivinen eli havainto siitä, että sovittu tai tavoiteltu palvelutaso ylitetään huomattavan suuresti. Tällöin on tarkoituksenmukaista analysoida poikkeaman syyt ja arvioida mm. ovatko resurssit pelastustoimessa kohdennettu kokonaisuutena arvioiden palvelutason edellyttämällä tavalla.
- Mikäli tehty havainto ja siitä palvelutuotannolle aiheutuvat vaikutukset ovat merkittäviä, korjaavat toimenpiteet on aloitettava välittömästi.
- Jokainen pelastuslaitoksen työntekijä on velvollinen raportoimaan esihenkilölleen havainnoista, jotka liittyvät palvelun laadun, saatavuuden tai vaikuttavuuden vaarantumiseen. Lisäksi sotepehallinnossa suoraan Pelastuslaitokselle työskentelevät hallinnon asiantuntijat ovat velvoitettuja raportoimaan tällaisista havainnoista.
- Havainnoista ja korjaavista toimenpiteistä Pelastuslaitos-palvelukokonaisuuden johtoryhmälle neljännesvuosittain viestittäessä käytetään yhteistä lomakepohjaa ([Liite 2](#)).
- Omavalvonnan koordinoitavista ja sen kehittämisestä vastaa tähän tehtävään erikseen nimetty asiantuntija. Asiantuntijan tehtävänä on tukea palveluissa tehtävää omavalvontaa sekä koota palveluissa tehdyt havainnot ja ehdotetut toimenpiteet palvelukokonaisuuden johtoryhmän käsittelyä varten. Nimetty vastuuhenkilö vastaa myös siitä, että vahvistetuista havainnoista ja toimenpiteistä viestitään välittömästi päätöksenteon jälkeen sekä organisaation sisäisesti että ulkoisesti järjestämislain edellyttämällä tavalla. Omavalvontaprosessiin liittyvien tehtävien lisäksi asiantuntijan tehtävänä on myös kehittää omavalvontaa Helsingin pelastustoimessa sekä osallistua sotepe-toimialalla tapahtuvaan omavalvonnan kehittämiseen.
- Yhteenveto omavalvonnassa tehdyistä havainnoista ja niihin liittyvistä kehittämistoimista sisällytetään Pelastuslaitoksen toimintakertomukseen, joka julkaistaan samassa verkko-osoitteessa neljännesvuosittain julkaistavien omavalvontaraporttien kanssa.

## Pelastustoimen palvelujen omavalvonta



Kuva 2. Pelastustoimen omavalvonnan prosessi Helsingissä.

Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen internetsivut uudistetaan vuoden 2023 alussa. Uudet verkkosivut sijaitsevat pelastustoimen yhteisellä verkkoalustalla ([www.pelastustoimi.fi](http://www.pelastustoimi.fi)). Uusille sivuille tullaan perustamaan myös oma sivunsa pelastustoimen järjestämistä käsitteleville asioille. Tämä sivu tulee sisältämään pelastustoimea Helsingissä ohjaavat tärkeimmät asiakirjat, joita ovat mm. palvelutasopäätös, investointisuunnitelma ja omavalvontaohjelma. Lisäksi sivulla julkaistaan tiedot omavalvonnassa tehdyistä havainnoista sekä niihin liittyvistä toimenpiteistä.

### Miten kehitymme omavalvonnassa?

Omavalvonnan toimintamallin implementoiminen osaksi pelastuspalvelujen järjestämistä ja tuottamista vaatii erityistä suunnittelua. Sen toimeenpanossa huomiota on kiinnitettävä tehtyjen havaintojen merkittävyyteen ja korjaavien toimenpiteiden toteutumisen seurantaan. Omavalvonnan toimintamallin toimivuus nähdään vasta käytännössä. Tarvittaessa toimintamallia voidaan ketterästi kehittää ja korjata, mikäli käytännössä omavalvonnasta saadut kokemukset sitä edellyttävät.

Kehittämistarpeiden tunnistaminen ja tunnistettuihin kehittämiskohteisiin vastaaminen on osa omavalvonnan toteutusta. Käytännössä saatujen kokemusten lisäksi monet tunnistetut kehittämistarpeet tulevat vaikuttamaan siihen, millaiseksi omavalvonta muotoutuu.

Helsingin pelastustoimessa on tunnistettu seuraavat kehittämistarpeet, joilla on välitön yhteys omavalvonnan toteuttamiseen:

- *Palveluissa käytettävien mittaristojen kehittäminen.*
- *Asiakaspalautteen keruun ja analysoinnin kehittäminen.* Tavoitella on, että asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja koko palvelutuotannon kattavasti. Palautteen keruu tulee toteuttaa siten, että sen avulla saadaan asiakkaiden näkemykset tärkeimmistä palveluista erityisesti palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen liittyen. Asiakaspalautteen keruun käytännön toteutusta tullaan suunnittelemaan yhteistyössä sekä pelastustoimialalla valtakunnallisesti että sosiaali- ja terveystoimen kanssa Helsingissä.
- *Vaikuttavuuden mittaamisen kehittäminen.* Palvelutuotannon vaikuttavuuden mittaamista on tarkoitus kehittää. Pelastustoimen vaikuttavuuden mittaaminen on koko pelastustoimea yhdistävä haaste kansallisella tasolla. Näin ollen vaikuttavuuden mittaamisen kehittämisestä tulee avata keskustelut kansallisissa yhteistyöverkostoissa ja sisäministeriön kanssa.
- *Omavalvontaa käsittelevän sisäisen viestinnän ja koulutuksen kehittäminen.* Omavalvonnan toteuttaminen edellyttää sekä viestintää että koulutusta organisaation sisällä. Jokaisen työntekijän tulee hallita perustiedot omavalvonnasta sekä toimintatavoista niissä tilanteissa, joissa havaintaan poikkeamia tuotettujen palvelujen laadussa, saatavuudessa tai vaikuttavuudessa. Sisäinen viestinnän toimivuus ja koulutustilaisuuksien järjestäminen ovat perusedellytyksiä omavalvonnan onnistuneelle toteutukselle.

# Liite 1: Omavalvonnan kohteet ja mittaristot

Tämä liite sisältää kuvauksen omavalvonnan kohteista Helsingin pelastustoimessa. Kuvaus sisältää osin yksityiskohtaista tietoa suunnitteluasiakirjoista, jotka sisältävät palveluiden laadulle asetettuja tavoitteita ja vaatimuksia. Mm. säädösperustan osalta ei ole katsottu tarpeelliseksi tyhjentävästi listata kaikkea pelastustoimen ja laajemmin viranomaistoiminnan ja julkishallinnon säädösperustaa. Kuvausta pelastustoimen valvontakohteista tullaan kehittämään omavalvontaohjelman tulevilla päivityskierroksilla.

## OMAVALVONNAN KOHTEET

*Asiakirjakokonaisuudet ja asiakirjat, jotka sisältävät tavoitetasoja ja vaatimuksia palvelutuotannon laadulle tai sen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuudelle:*

### Säädösperusta (lait ja asetukset)

- Pelastustoimea erityisesti ja hallintoa yleisesti koskeva lainsäädäntö

### Pelastustoimen strateginen ohjaus kansallisella tasolla

#### Helsingin kaupungin strateginen ja operatiivinen ohjaus

- *Kasvun paikka – Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.* Kaupunkistrategiassa asetetaan kaupunkiyhteisiä strategisia tavoitteita, joita toteutetaan myös Helsingin pelastustoimessa. Nämä strategiset tavoitteet liittyvät mm. digitalisaatioon, eri kielillä tarjottaviin palveluihin ja henkilöstön saatavuuteen.
- *Helsingin kaupungin talousarvio.* Talousarvio sisältää myös pelastustoimea koskevia sitovia tavoitteita.
- *Sote-palvelustrategia.* Sote-palvelustrategia ohjaa sosiaali- ja terveystoimen palvelujen järjestämistä Helsingissä. Hallinnollisesta rakenteesta johtuen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategiaan on tuotu myös Pelastuslaitosta koskevia tavoitteita. Nämä tavoitteet linkittyvät kaupunkistrategiassa ja talousarviossa esitettyihin tavoitteisiin ja tukevat niiden toimeenpanoa ja seurantaa. Sote-palvelustrategiaa ei kuitenkaan ohjaa pelastustoimen järjestämistä eli siinä ei oteta kantaa pelastustoimen substanssikysymyksiin.
- *Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimintasuunnitelma 2023.* Toimialan toimintasuunnitelma sisältää konkreettiset tavoitteet sote-palvelustrategian toimeenpanolle. Nämä toiminnalliset tavoitteet kytkeytyvät toimialatasolla sote-palvelustrategiaan ja talousarvioon. Palvelukokonaisuustasolla Pelastuslaitoksen tavoitteet linkittyvät pelastustoimen strategiaan ja Pelastuslaitoksen oman strategian sisältämiin tavoitteisiin.

### Pelastuslaitoksen palvelutuotannon suunnitteluasiakirjat



- *Pelastustoimen palvelutasopäätös.* Helsingin kaupungin pelastustoimen palvelutasopäätös on laadittu vuosille 2021–2024. Palvelutasopäätös tullaan uusimaan vuoden 2023 aikana ja uusi palvelutasopäätös astuu voimaan vuoden 2024 alusta lukien. Palvelutasopäätös on tärkein pelastustoimea ohjaava asiakirja alueella. Palvelutasopäätöksessä asetetaan tavoitetasot palveluille ja niiden järjestämiselle. Palvelutasopäätös sitoo myös varainkäyttöä. Kaupunginvaltuusto käsittelee ja hyväksyy palvelutasopäätöksen.
- *Palvelukokonaisuuden (pelastuslaitos) strategia sekä palveluissa, yksiköissä ja alayksiköissä laadittavat toimintasuunnitelmat.* Vuosittain laadittavat toimintasuunnitelmat sisältävät yksityiskohtaiset tavoitteet organisaatioyksiköiden toiminnalle.

### Mittaristot

- Pelastuslaitos-palvelukokonaisuuden palveluissa on käytössä mittaristot, joiden avulla seurataan toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Mittaristoja käytetään myös palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvonnassa. Mittaristoja pyritään kehittämään siten, että ne parhaalla mahdollisella tavalla tukevat organisaatiolle asetettujen tavoitteiden toteutumisen seurantaa.

# Liite 2: Omavalvonnan tietolomake

Palvelujen ohjausryhmissä käytetään yhtenäistä tietolomaketta. Tällä lomakkeella raportoidaan kootusti tehdyt havainnot poikkeamista ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Raportointi Pelastuslaitoksen johtoryhmälle tapahtuu neljä kertaa vuodessa pelastuskomentajan erikseen vahvistaman aikataulun mukaisesti.

	<b>HELSINGIN KAUPUNKI</b> Pelastuslaitos	1 / 2											
<b>OMAVALVONNAN TIETOLOMAKE</b>		<b>pp.kk.vvvv</b>											
<b>[Palvelun nimi] ohjausryhmän vahvistamat havainnot ja alustavat ehdotukset toimenpiteiksi</b>													
<p>[Palvelun nimi] ohjausryhmä on kokouksissaan [pp.kk.vvvv], [pp.kk.vvvv]... ja [pp.kk.vvvv] käsitellyt omavalvonnan prosessin mukaisesti ilmoitetut havainnot tuotettujen pelastustoimen palvelujen laatuun, saatavuuteen ja/tai vaikuttavuuteen tai toiminnan lainmukaisuuteen liittyvistä poikkeamista.</p>													
<p>Ohjausryhmä vahvistaa alla olevaan taulukkoon kirjatut havainnot ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet ja toimittaa ne Pelastuslaitos-palvelukokonaisuuden johtoryhmälle neljännesvuosittain tapahtuvaa käsittelyä varten.</p>													
<p>Kriittisiksi arvioitujen havaintojen osalta kiireellisten korjaavien toimenpiteiden toteutus on aloitettu välittömästi. Näistä havainnoista ja toimenpiteistä on erikseen keskusteltu pelastuskomentajan kanssa.</p>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="512 1267 890 1368"> <b>Havainto</b> Havainnon otsikko ja kuvaus (ml. arvio havaitun poikkeaman kriittisyydestä sekä korjaavien toimenpiteiden kiireellisyydestä, kiireellinen/ei-kiireellinen)         </th> <th data-bbox="890 1267 1273 1368"> <b>Korjaava toimenpide</b> Toimenpiteen otsikko ja tarkempi kuvaus perusteluineen.         </th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	<b>Havainto</b> Havainnon otsikko ja kuvaus (ml. arvio havaitun poikkeaman kriittisyydestä sekä korjaavien toimenpiteiden kiireellisyydestä, kiireellinen/ei-kiireellinen)	<b>Korjaava toimenpide</b> Toimenpiteen otsikko ja tarkempi kuvaus perusteluineen.											
<b>Havainto</b> Havainnon otsikko ja kuvaus (ml. arvio havaitun poikkeaman kriittisyydestä sekä korjaavien toimenpiteiden kiireellisyydestä, kiireellinen/ei-kiireellinen)	<b>Korjaava toimenpide</b> Toimenpiteen otsikko ja tarkempi kuvaus perusteluineen.												
	onnettomuuksien ehkäisy   pelastustoiminta   ensihoito   väestönsuojelu   varautuminen												
PL 1, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI PB 112, 00099 HELSINGFORS STAD	+358 9 310 1651	Helsingfors stads räddningsverk Helsinki City <b>Rescue Department</b>											



onnettomuuksien ehkäisy | pelastustoiminta | ensihoito | väestönsuojelu | varautuminen

PL1, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
PB 112, 00099 HELSINGFORS STAD

Helsinki City Rescue Department  
+358 9 310 1651 Helsingfors stads räddningsverk