



Program för egenkontroll av Helsingfors räddningsväsende

Helsingfors stads räddningsverk



Helsinki



Program för egenkontroll av räddningsväsendet

Innehållsförteckning

Inledning	4
Räddningsväsendets reform och egenkontroll	4
Räddningsväsendets egenkontroll vs. social- och hälsovårdssektorns egenkontroll	5
Egenkontroll som en del av välfärdsområdets interna kontroll.....	5
Program för egenkontroll av Helsingfors räddningsväsende.....	6
Målsättningar och riktlinjer	6
Objekt för egenkontroll – Vad övervakar vi?.....	7
Genomförande av egenkontroll – Hur övervakar vi?	7
Hur utvecklas vi under egenkontrollen?	9
Bilaga 1: Informationsblankett för egenkontroll	11

Inledning

Räddningsväsendets reform och egenkontroll

I *lagen om ordnande av räddningsväsendet* (613/2021) föreskrivs om ordnande av räddningsväsendet. I lagen ingår en beskrivning av den riksomfattande styrningen av räddningsväsendet. Med egenkontroll avses egenkontroll av uppgifter och tjänster som anordnaren själv utför. Egenkontrollen ska särskilt säkerställa kvaliteten på tjänsterna samt deras tillgänglighet och effektivitet.

Räddningsväsendets beslutet om servicenivå är räddningsverkets viktigaste planeringsdokument. Med tanke på egenkontrollen är servicenivåbeslutet det viktigaste måldokumentet, eftersom det omfattar målbeskrivningarna för kvaliteten, tillgängligheten och effektiviteten av tjänsterna i räddningsväsendet. När finansieringsmekanismen förnyas ökar servicenivåbeslutets betydelse ytterligare, eftersom servicenivåbeslutet är bindande och finansieringen för de tjänster som beskrivs i servicenivåbeslutet och målnivåerna för servicenivåbeslutet måste hittas.

Egenkontrollen som ett gemensamt tillvägagångssätt för hela räddningsväsendet erbjuder en möjlighet till gemensam utveckling. Skyldigheten att offentliggöra iakttagelserna i kontrollen och korrigerande åtgärder i anslutning till dem är i synnerhet beaktansvärt. Programmet för egenkontroll ökar därmed räddningsväsendets transparens och ger samtidigt både det inrikesministerium som styr verksamheten och det regionförvaltningsverk som svarar för tillsynen bättre utgångspunkter för skötseln av styrnings- och tillsynsuppgifterna. Programmet för egenkontroll och genomförandet av det ger värdefull information för ledningen av räddningsväsendets tjänster även på lokal nivå.

Egenkontroll inom Helsingfors räddningsväsende

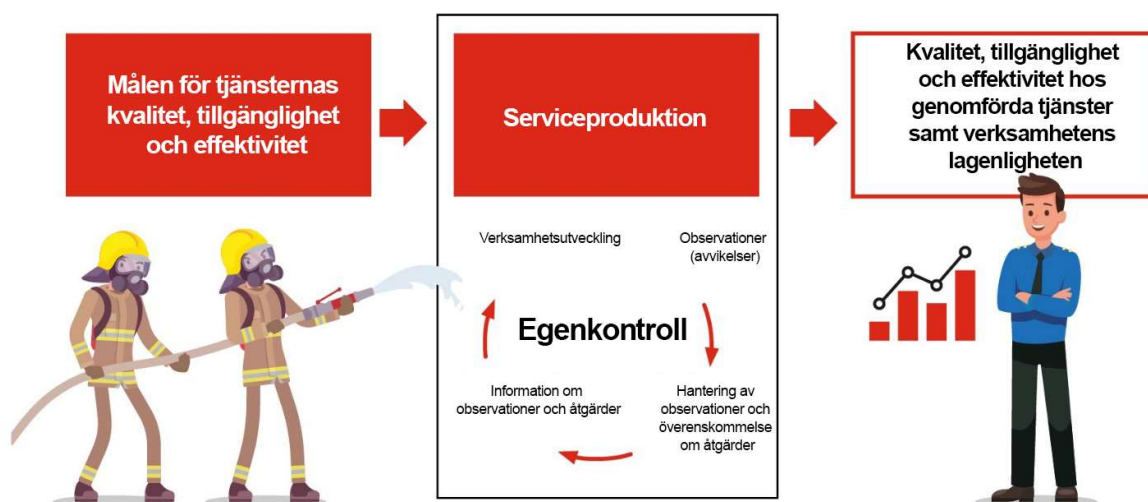


Bild 1. Vad handlar egenkontroll om?

Räddningsväsendets egenkontroll vs. social- och hälsovårdssektorns egenkontroll

Egenkontrollen har i den bemärkelse som avses i lagarna om ordnande av social- och hälsovård olika utgångspunkter och historia inom räddningsväsendet och social- och hälsovårdssektorn. Inom social- och hälsovårdssektorn har de producentspecifika planerna för egenkontroll långa traditioner, utifrån vilka det finns lagstadgade skyldigheter för att utarbeta planerna. De planer för egenkontroll som utarbetats inom social- och hälsovårdssektorn har till sin karaktär varit kvalitets- eller verksamhetshandböcker med hjälp av vilka serviceanordnaren har haft möjlighet att systematiskt kontrollera både den tjänsteproduktion som den själv genomfört och den externa tjänsteproduktionen. Social- och hälsovårdsväsendet avviker avsevärt från räddningsväsendet, där externa serviceproducenter har en liten betydelse. Den nya lagstiftningen förpliktar anordnaren av räddningsväsendets tjänster att utarbeta ett program för egenkontroll. Ingen skyldighet att göra upp planer för egenkontroll inom räddningsväsendet har föreskrivits.

Egenkontroll som en del av välfärdsområdets interna kontroll

Organisationens högsta ledning ansvarar för organisationens interna kontroll. Den interna kontrollen har traditionellt delats in i laglighetskontroll, kontroll av användningen av medel och kontroll av verksamhetsresultaten.

Egenkontrollen producerar information till tjänstearrangörens behov av intern kontroll. Egenkontroll är ett delområde inom den interna tillsynen, men den täcker inte som sådan helt den interna tillsynens informationsbehov. I lagen om organisering av räddningsväsendets tjänster jämföras inte egenkontrollen med den interna tillsynen och egenkontrollen föreslås inte vara en fråga av samma betydelse. Betoningen i lagen om ordnandet av social- och hälsovård och dess motiveringstexter ligger på kund- och medborgarperspektivet, det vill säga på tjänsteproduktionen samt i synnerhet kvaliteten på de tjänster som produceras. De övriga etablerade delområdena i den interna kontrollen får mindre tyngd i lagen och dess motiveringstexter. Egenkontrollen som ett nytt tillvägagångssätt undanröjer naturligtvis inte organisationens lagstadgade skyldighet till intern kontroll. Organisationens högsta ledning ansvarar även i fortsättningen för organisationens interna kontroll som helhet. Egenkontrollen producerar värdefull information för den interna kontrollen i synnerhet när det gäller att övervaka skötseln av de uppgifter som anförtrots organisationen och uppnående av de uppställda målen i kontrollen. Egenkontrollprocessen avslutas inte med iakttagelser, utan det väsentliga är att beslut om korrigerande åtgärder fattas och att dessa åtgärder genomförs.

Det finns inga närmare bestämmelser om organiseringen av egenkontroll som en del av räddningsverkets tjänsteanordnarens och producents interna kontroll. Serviceanordnaren kan själv avgöra hur organiseringen av den interna kontrollen, egenkontrollen och kopplingarna mellan dem genomförs. Det väsentliga är att både planeringen och genomförandet av egenkontrollen och observationerna i kontrollen och korrigerande åtgärder i anslutning till dem tillsammans med organisationens interna kontroll bildar en logisk och fungerande helhet. Särskilt beaktansvärt är att egenkontrollen enligt lagen om ordnande av räddningsväsendet ska genomföras som en del av ordnandet och produktionen av tjänsterna. Egenkontroll bör således inte organiseras och placeras som en separat, oberoende funktion som är fristående från tjänsteproduktionen. Det är viktigt att förstå att det vid räddningsväsendets egenkontroll är fråga om kvalitetskontroll och -utveckling som utförs av den organisation som ansvarar för ordnandet och produktionen av tjänsten.

Laglighetskontroll förutsätts i lagen om ordnande av räddningsväsendet. Eftersom laghelheten i fråga om egenkontroll, med undantag av denna enda mening som hänför sig till laglighetskontrollen, fokuserar på kontroll av tjänsternas olika kvalitetstillgångar, kan det tolkas som att det vid egenkontrollen i fråga om laglighetskontroll är fråga om kontroll av att de lagstadgade krav som hänför sig till ordnandet av tjänsterna uppfylls, det vill säga i praktiken om tillsyn över att lagen om ordnandet iakttas. Denna tolkning frångår inte skyldigheten till laglighetskontroll, men laglighetskontrollen i vid bemärkelse kan genomföras som en del av den interna kontrollen utan att den ingår i programmet för egenkontroll.

Program för egenkontroll av Helsingfors räddningsväsende

Målsättningar och riktlinjer

Följande mål har ställts upp för programmet för egenkontroll av Helsingfors räddningsväsende:

- Programmet för egenkontroll ska uppfylla de krav som ställs på programmet i lagen om ordnande av räddningsväsendet.
- Genomförandet av programmet för egenkontroll ska ge tydliga fördelar för ordnandet och produktionen av räddningsväsendets tjänster samt för utvecklandet av tjänsternas kvalitet.
- Genomförandet av programmet för egenkontroll ska smidigt integreras i räddningsverkets normala dagliga verksamhet och linjeledning.
- Programmet ska vara kompakt och tydligt. Den ska visa kopplingarna till de planeringsdokument och mätinstrument där objekten för egenkontroll, det vill säga tjänsterna och beskrivningarna av servicenivåerna och målnivåerna i anslutning till dem har angetts. Ett kompakt och tydligt program för egenkontroll kan senare lättare anpassas i enlighet med nationella krav och praxis, förutsatt att uppfattningen om ordnandet av egenkontroll på nationell nivå preciseras och konkretiseras.

I fråga om utarbetandet och utvecklingen av programmet för egenkontroll har man dragit upp följande riktlinjer:

- Programmet för egenkontroll av räddningsväsendet utarbetas som ett separat dokument. Detta är den tydligaste lösningen med tanke på styrningen och tillsynen av räddningsväsendet.
- Egenkontrollen utvecklas under de kommande åren. Programmet för egenkontroll gäller tills vidare. Uppdateringsbehovet utvärderas regelbundet och åtminstone när de föreskrivna kraven kompletteras.
- Mätobjekten och mätarna för egenkontroll definieras närmare tjänstespecifikt, granskas regelbundet och uppdateras vid behov.
- När det gäller iakttagelser som görs i samband med genomförandet av programmet för egenkontroll och utvecklingsåtgärder i anslutning till dem iakttas en tremånaderscykel för insamling, beredning och publicering. Programmet för egenkontroll samt de iakttagelser som grundar sig på uppföljningen av hur planen för egenkontroll genomförs och de åtgärder som vidtas på basis av iakttagelserna offentliggörs med tre månaders mellanrum i det allmänna datanätet eller på andra sätt som främjar deras offentlighet.
- De iakttagelser som framkommer i räddningsverkets egenkontrollprocess kan även hänföra sig till de akutsjukvårds- och befolkningsskyddstjänster som verket producerar, räddningsskolans verksamhet och försörjningsberedskapens tjänster. Dessa observationer används vid utvecklingen av den egna verksamheten. Publicering av observationer och åtgärder enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård omfattar endast observationer och åtgärder som hänför sig till skötseln av lagstadgade uppgifter inom räddningsväsendet.

Objekt för egenkontroll – Vad övervakar vi?

I lagen om ordnande av räddningsväsendet och i motiveringstexterna till den ligger tyngdpunkten i de krav som ställs på egenkontrollen för ordnande och produktion av tjänsterna samt på kvaliteten på de tjänster som producerats. Särskilt egenkontrollen ska säkerställa kvaliteten på tjänsterna samt deras tillgänglighet och effektivitet. Utöver de kvalitetsegenskaper som räknas upp ovan i lagens motiveringstext betonas sambandet mellan egenkontrollen och riskhanteringen samt hörandet av välfärdsområdets personal, invånare, företag och andra sammanslutningar. I motiveringstexten framförs även att tillgången till räddningsväsendet samt dess kvalitet, effektivitet, kostnader och produktivitet ska följas upp och att dessa uppgifter ska jämföras med motsvarande uppgifter i andra välfärdsområden.

Objekten för räddningsväsendets egenkontroll, det vill säga kvalitetskraven för räddningsväsendets tjänster, har dokumenterats i flera olika planeringsdokument och mätinstrument. Grovt kan planeringsdokument som innehåller kvalitetskrav och -förväntningar på räddningsväsendets tjänster grupperas på följande sätt:

- Rättsgrund (lagar och förordningar).
- Strategisk ledning av räddningsväsendet på nationell nivå.
- Helsingfors stads strategiska och operativa styrning.
- Servicestrategi för social-, hälsovårds- och räddningssektorn.
- Planeringsdokument för räddningsverkets serviceproduktion.
 - o Räddningsväsendets servicenivåbeslut.
 - o Verksamhetsplaner som utarbetas inom räddningsväsendets servicehelhet samt inom servicen, enheterna och underenheterna.

De ovan beskrivna måldokumenterna med dess detaljerade innehåll utgör grunden för egenkontrollen. Vid egenkontrollen görs observationer om hur de tjänster som produceras motsvarar de uppställda målen och kvalitetskraven. Samtidigt utvärderas lagenligheten av ordnandet och produktionen av tjänsterna.

Inom egenkontrollen utgörs en egen helhet av insamling och reaktion på kundrespons samt jämförs uppgifter från den egna verksamheten med uppgifter från andra välfärdsområden. Regionen ska själv ordna insamlingen av kundrespons. Nationell jämförelseinformation fås å sin sida från både olika samarbetsnätverk och från nationellt enhetliga datainsamlingar som årligen produceras i samarbete mellan inrikesministeriet och regionförvaltningsmyndigheten.

Genomförande av egenkontroll – Hur övervakar vi?

Helsingfors räddningsväsende har fastställt att genomförandet av programmet för egenkontroll ska medföra tydliga fördelar för ordnande och produktion av räddningsväsendets tjänster samt för utvecklande av tjänsternas kvalitet. Egenkontrollen har till uppgift att stödja tjänsteproduktionen och bedömningen av dess resultat och effektivitet. Egenkontrollen får inte utgöra en extra administrativ barlast som är fristående från tjänsteproduktionen. För att detta ska uppnås är det ändamålsenligt att egenkontrollen organiseras som en del av den normala tjänsteproduktionen och dess linjemässiga ledning.

Inom Helsingfors räddningsväsende har man beslutat att ordna egenkontrollen på följande sätt:

- Observationer och korrigerande åtgärder i anslutning till dem behandlas och ett beslut om dem fattas med tre månaders mellanrum i ledningsgruppen för räddningsväsendets servicehelhet (räddningsverket). Behandlingstidpunkterna är: februari (observationer från oktober–december och årsrapporten från föregående år), maj (observationsuppgifter från januari–mars), augusti (uppgifter från april–juni) och november (uppgifter från juli–september). Ledningsgruppen fastställer observationer och åtgärder varefter slutuppgifterna (rapporten om egenkontroll) publiceras på institutets webbplats.
- Egenkontroll utförs i tjänster där observationerna behandlas regelbundet under styrgruppens möten. På föredragningslistan för servicestyrgruppens möten finns en standardiserad punkt, "Egenkontroll", vid varje möte för att lyfta fram eventuella observationer. Genomförda observationer och deras betydelse bedöms. När en observation bedöms vara betydande fastställs utvecklingsåtgärderna för observationen. Observationer från styrgrupperna för tjänsterna och korrigerande åtgärder som fastställts för dem sammanställs en gång per tre månader för behandling i räddningsverkets ledningsgrupp.
- Vid bedömningen av observationernas betydelse koncentrerar man sig på hur upptäckta brister, felsituationer eller andra missförhållanden påverkar tjänsteproduktionen. Om det är fråga om en enskild händelse av ringa betydelse och det är osannolikt att händelsen upprepas, lyfts observationen inte upp till behandling i verkets ledningsgrupp. Tjänstens linjeledning ska säkerställa att ett sådant ärende behandlas inom tjänsten. Om upptäckta brister, felsituationer eller andra missförhållanden i fråga om kvaliteten, tillgången eller effektiviteten hos den producerade tjänsten identifieras som betydande och bedöms kunna upprepas, rapporteras däremot observationen till verkets ledningsgrupp. Serviceledningen ska även planera åtgärder med vilka man kan åtgärda observerade brister i egenkontrollen.
- Observationen kan även vara positiv, det vill säga en observation om att den överenskomna eller eftersträlvade servicenivån överskrids avsevärt. Då är det ändamålsenligt att analysera orsakerna till avvikelserna och bedöma bland annat om resurserna inom räddningsväsendet som helhet har allokerats på det sätt som servicenivån förutsätter.
- Om den observation som gjorts och de konsekvenser den har orsakat till serviceproduktionen är betydande, ska korrigerande åtgärder omedelbart inledas.
- Varje anställd vid räddningsverket är skyldig att rapportera till sin chef om observationer som gäller äventyrande av servicens kvalitet, tillgänglighet eller effektivitet. Dessutom är de sakkunniga i förvaltningen inom social-, hälso- och räddningsväsendet som arbetar direkt för räddningsverket skyldiga att rapportera om sådana observationer.
- En gemensam blankettmall (Bilaga 2) används då man kvartalsvis informerar räddningsverkets ledningsgrupp om observationer och korrigerande åtgärder.
- För samordningen av egenkontrollen och utvecklandet av den svarar en för uppgiften särskilt utsedd sakkunnig. Den sakkunniga har till uppgift att stödja egenkontrollen i tjänsterna och samla observationer som gjorts i tjänsterna och de föreslagna åtgärderna för behandling av servicehelhetens ledningsgrupp. Den utsedda ansvarspersonen ansvarar även för att information om fastställda observationer och åtgärder ges omedelbart efter beslutsfattandet både internt och externt på det sätt som lagen om ordnande av social- och hälsovård förutsätter. Utöver uppgifterna i anslutning till egenkontroll har den sakkunniga även till uppgift att utveckla egenkontrollen inom Helsingfors räddningsväsende.

Egenkontroll av räddningsväsendets tjänster

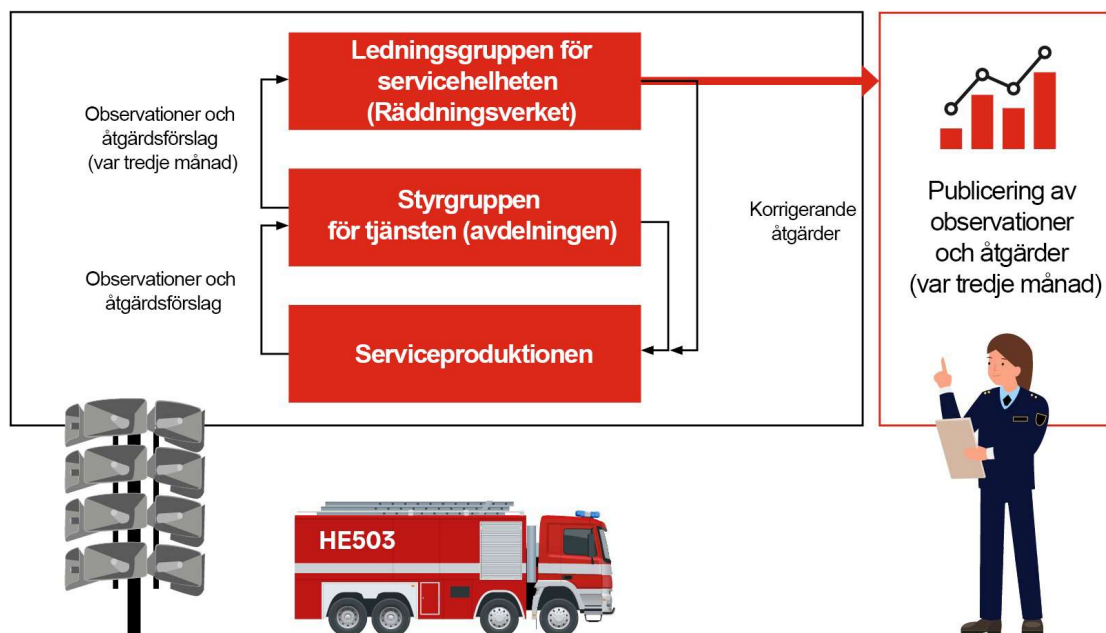


Bild 2. Processen för egenkontroll av Helsingfors räddningsväsende.

Programmet för egenkontroll och uppgifterna om observationer som gjorts vid egenkontrollen publiceras på räddningsväsendets gemensamma webbplattform (<https://pelastustoimi.fi/sv/framsida>) på Helsingfors stads räddningsverks webbplats.

Hur utvecklas vi under egenkontrollen?

Genomförandet av verksamhetsmodellen för egenkontroll som en del av ordnandet och produktionen av räddningstjänsterna kräver särskild planering. Vid genomförandet av planen ska uppmärksamhet fästas vid hur betydande observationerna är och vid uppföljningen av korrigerande åtgärder. Vid behov kan verksamhetsmodellen smidigt utvecklas och korrigeras, om erfarenheterna av egenkontrollen i praktiken kräver det.

Att identifiera utvecklingsbehov och svara på identifierade utvecklingsobjekt är en del av genomförandet av egenkontrollen. Utöver de erfarenheter man i praktiken fått kommer många identifierade utvecklingsbehov att påverka hur egenkontrollen utformas.

Inom Helsingfors räddningsväsende har man identifierat följande utvecklingsbehov som har ett direkt samband med genomförandet av egenkontroll:

- *Utveckling av de mätare som används i tjänsterna.*
- *Utveckling av insamling och analys av kundrespons.* Målet är att kundresponsen samlas in regelbundet och på ett sätt som täcker hela serviceproduktionen. Insamlingen av respons ska genomföras så att kundernas synpunkter på de viktigaste tjänsterna fås, i synnerhet i fråga om tjänsternas kvalitet, tillgänglighet och effektivitet. Det praktiska genomförandet av insamlingen av kundrespons kommer att planeras som ett samarbete, såväl inom räddningssektorn nationellt som med social- och hälsovårdssektorn i Helsingfors.
- *Utveckling av effektivitetsmätning.* Avsikten är att mätningen av serviceproduktionens effektivitet utvecklas. Mätningen av räddningsväsendets effektivitet är en utmaning på nationell nivå som förenar hela räddningsväsendet. Därför ska diskussioner om utvecklingen av effektivitetsmätningen inledas i de nationella samarbetsnätverken och med inrikesministeriet.
- *Utveckling av den interna kommunikationen och utbildningen om egenkontroll.* Genomförandet av egenkontrollen förutsätter både kommunikation och utbildning inom organisationen. Varje arbetstagare bör behärska basuppgifterna om egenkontrollen och verksamhetssätten i de situationer där man observerar avvikelser i tjänsternas kvalitet, tillgänglighet eller effektivitet. En fungerande intern kommunikation och ordnande av utbildningar är grundläggande förutsättningar för ett framgångsrikt genomförande av egenkontroll.

Bilaga 1: Informationsblankett för egenkontroll

I styrgrupperna för tjänsterna används en enhetlig informationsblankett. Med denna blankett rapporteras samlade observationer om avvikelserna och korrigerande åtgärder i anslutning till dem. Rapporteringen till räddningsverkets ledningsgrupp sker fyra gånger per år enligt en tidtabell som räddningskommendören separat fastställer.



HELSINGIN KAUPUNKI
Pelastuslaitos

1 / 2

INFORMATIONSBANKETT FÖR EGENKONTROLL

Iakttagelser som styrgruppen för [Tjänstens namn] har fastställt och preliminära förslag till åtgärder

Styrgruppen för [Tjänstens namn] har vid sina möten [dd.mm.åååå]. [dd.mm.åååå]... och [dd.mm.åååå] behandlat observationer som anmälts i enlighet med processen för egenkontroll och som gäller avvikelser i fråga om kvaliteten, tillgången och/eller effekterna av de tjänster som produceras inom räddningsväsendet eller lagenligheten i verksamheten.

Styrgruppen fastställer observationerna i tabellen nedan och korrigerande åtgärder i anslutning till dem och lämnar dem till ledningsgruppen för servicehelheten Räddningsverket för behandling kvartalsvis.

När det gäller observationer som bedömts vara kritiska har brådskande korrigerande åtgärder omedelbart inletts. Dessa iakttagelser och åtgärder har diskuterats separat med räddningskommendören.

Observation <i>Observationens rubrik och beskrivning (inkl. en bedömning av den observerade avvikelens kritiska natur samt av hur brådskande de korrigerande åtgärderna är, brådskande/icke</i>	Korrigerande åtgärd <i>Åtgärdens rubrik och en mer detaljerad beskrivning med motivering.</i>



onnettomuukisien ehkäisy | pelastustoiminta | ensihoito | väestönsuojelu | varautuminen

PL1, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
PB 112, 00098 HELSINGFORS STAD

+358 9 310 1651

Helsingfors stads räddningsverk
Helsinki City 



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