

# **Omavalvontaohjelma Itä-Uudenmaan pelastuslaitos / Riskienhallinta**

VOIMASSA: 1.1.2024 – 31.12.2026

Pursiainen Tomi PEL IU 15.5.2024

# Sisällys

JOHDANTO	1
1 PALVELUTASOPÄÄTÖKSEN KESKEISET LINJAUKSET ONNETTOMUUKSIEN EHKÄISYN PALVELUTUOTANTOON	2
1.1 Painopisteet ja strategiset päämäärät	2
1.2 Tarpeen, määrän ja laadun määrittäminen	2
1.3 Tuottamistavan valinta	3
1.4 Jatkuvan riskien hallinnan menetelmät	3
1.5 Tuottamisen järjestelyt häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa	3
2 OMAVALVONTA RISKIENHALLINNAN VASTUUALUEELLA	4
2.1 Hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelma	4
2.2 Hyvinvointialueen SQHS-laatustandardi	5
2.3 Omavalvontaohjelman kokonaisuus riskienhallinnan vastuualueella	5
2.3.1 Organisaatio ja johtaminen	6
2.3.2 Toimintaa ja palvelua ohjaavat suunnitelmat	7
2.3.3 Toiminnan seuraaminen	10
2.3.4 Palvelutuotannon toteuman seurantamittarit	11
2.4 Sopimusten hallinta	12
2.5 Onnettomuuksien ehkäisy ja valvonta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa	12
3 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN PERIAATTEET JA MÄÄRITELMÄT PALVELUITTAIN	13
3.1 Pelastustoimelle kuuluva ohjaus, neuvonta ja turvallisuusviestintä	13
3.1.1 Turvallisuusviestintä ja -koulutus	13
3.1.2 Pelastustoimelle kuuluva ohjaus ja neuvonta	16
3.2 Palontutkinta	19
3.3 Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä	21
3.3.1 Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemiseksi	21
3.3.2 Yhteistyö rakentamisen ohjauksessa ja valvonnassa	24
3.3.3 Paloriski-ilmoitusten valvonta ja siihen liittyvät palvelut	26
3.4 Onnettomuuskehityksen seuranta	28
3.5 Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa hoitamien onnettomuuksien ehkäisyyn ja valvontaan kuuluvien tehtävien asianmukaisen järjestämisen varmistaminen	30
3.6 Valvonta	31
3.6.1 Pelastuslain 2 ja 3 luvun säännösten noudattamisen valvonta	31

3.6.2	Paloturvallisuuden itsearviointi	34
3.6.3	Kemikaalivalvonta	36
3.7	Valmiuden tarkastaminen	39
3.8	Muut onnettomuuksien ehkäisyn ja valvonnan palvelut (ei pelastuslainsäädännön edellyttämät tehtävät, esimerkiksi kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävä valvontatoiminta)	39
	LIITTEET: Vastuualueen ja yksiköiden vuosikellot	40

## JOHDANTO

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos vastaa pelastustoimen järjestämisestä Itä-Uudenmaan alueella. Toimi-alueeseen kuuluu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kuntien alueet. Pelastustoimen palvelut on suunniteltava ja toteutettava siten, että ne voidaan hoitaa mahdollisimman tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla ja että onnettomuus- ja vaaratilanteissa tarvittavat toimenpiteet voidaan suorittaa viivytyksettä ja tehokkaasti. Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021) 3§ edellyttää, että hyvinvointialueen pelastustoimen palvelutason tulee vastata kansallisia, alueellisia ja paikallisia tarpeita ja onnettomuusuhkia ja muita uhkia. Palvelutasoa määriteltäessä on otettava huomioon myös toiminta valmiuslain (1552/2011) 3 §:ssä tarkoitetuissa poikkeusoloissa ja niihin varautuminen.

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös on voimassa 1.1.2024 – 31.12.2026.

*Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021, 16 § Hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvonta*

*Hyvinvointialueen on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.*

*Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten pelastustoimen 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.*

*Sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällystä ja laatisesta.*

Riskienhallinnan vastuualueen omavalvontaohjelma pohjautuu palvelutasopäätökseen. Omavalvonnassa määritellyt ja seurattavat saatavuus-, laatu- ja vaikuttavuusmääritelmät perustuvat palvelutasopäätöksessä päätettyihin palvelutuotantoa ohjaaviin linjauksiin. Palvelutasopäätös ja riskienhallinnan vastuualueen omavalvontaohjelma noudattelevat samaa päivitys- ja voimassaoloaika.

Palvelutasopäätöksen, sen pohjalta tehtävien toimintaa ohjaavien suunnitelmien ja omavalvonnan kokonaisuutta on kuvattu ja käsitelty tarkemmin luvussa 2.

# 1 PALVELUTASOPÄÄTÖKSEN KESKEISET LINJAUKSET ONNETTOMUUKSIEN EHKÄISYN PALVELUTUOTANTOON

## 1.1 Painopisteet ja strategiset päämäärät

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen strategiset linjaukset vuosille 2024-2026:

- Itä-Uusimaa on turvallinen hyvinvointialue, jossa varaudutaan eri turvallisuustilanteisiin
- Itä-Uudenmaan pelastuslaitos huomioi toiminnassaan ympäristöstä nousevat tarpeet ja vastaa niihin yhdenvertaisella, tarkoituksenmukaisella ja laadukkaalla palvelulla
- Työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkyvyn ylläpitämiseen panostetaan kaikessa pelastuslaitoksen toiminnassa
- Itä-Uudenmaan pelastuslaitos on kriisinkestävä organisaatio, jonka jatkuvuus kaikissa oloissa on turvattu
- Itä-Uudenmaan pelastuslaitos on muuntojoustava organisaatio, jonka toiminta on yhteisvastuullista
- Ihmisten arkielämän turvallisuutta edistetään monialaisesti panostamalla ihmisten omatoimiseen varautumiseen sekä parantamalla väestön turvallisuuden tunnetta
- Pelastuslaitos tuottaa HUS Yhtymän kanssa laaditun yhteistoimintasopimuksen mukaiset ensihoitopalvelut tehokkaasti, taloudellisesti ja laadukkaasti

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen vastuualuekohtaiset painopisteet ja tavoitteet palvelutasopäätöskaudella 2024-2026 ovat:

Onnettomuuksien ehkäisy ja valvonta

- Turvallisuuden edistäminen yhteistyössä asiakkaiden, viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa
- Laadukas ja yhdenmukainen asiakaspalvelu
- Toiminnan perusteena riskiperusteisuus ja toimialueen erityispiirteet

## 1.2 Tarpeen, määrän ja laadun määrittäminen

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos tuottaa pelastuslaissa sekä muussa lainsäädännössä hyvinvointialueen pelastustoimelle ja pelastusviranomaiselle säädetyt tehtävät. Palvelujen järjestämisvastuussa oleva alue ei siten käytännössä voi itse päättää, mitä eri pelastustoimenpalveluja alueella tuotetaan. Pelastuslaitoksen palvelut ja niihin vaadittavat resurssit on mitoitettu sellaisiksi, että palveluja voidaan tuottaa yhdenvertaisesti koko toimialueella.

Lisäksi toimialueen erityispiirteet on pyritty tunnistamaan kattavasti ja tarkoituksenmukaisesti. Keskeisiä toimintaympäristön erityispiirteitä Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimialueella on mm.: Pohjoismaiden suurin petrokemian teollisuusalue, ydinvoimalaitos, Suomen suurin tavaraliikennesatama (Sköldvikin satama), merkittävä elintarveteollisuuden logistiikkakeskittymä, vanhat puurakennusalueet sekä toimialueen läpi kulkevat valtavyylät ja meriliikenne. Toimialueen erityispiirteet on otettu huomioon koko pelastuslaitoksen palvelutuotannossa.

Palvelut tuotetaan laadukkaasti siten, että asiakas saa aina tarkoituksenmukaisinta palvelua. Lisäksi palvelu tuotetaan vaikuttavasti, säännösten mukaisesti ja kustannustehokkaasti.

Lähtökohtana palvelutuotannolle on se, että lakisääteiset tehtävät tuotetaan kansallisia säädöksiä, ohjeita ja hyvän hallintotavan vaatimuksia noudattaen. Laadunhallinnan keinovalikoimaan kuuluvat muun muassa omavalvonta, poikkeamaraportointi, onnettomuuksien ehkäisyn palvelujen asiakastyytyväisyyskyselyt sekä asiakaspalautekanavat. Laatutyöhön olennaisena elementtinä kuuluu myös se, että poikkeamat tunnistetaan, käsitellään ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään havainnon merkittävyyden edellyttämällä tavalla.

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen palvelut tuotetaan suomeksi ja ruotsiksi.

### 1.3 Tuottamistavan valinta

Pelastuslain (379/2011) 27 § mukaiset hyvinvointialueelle kuuluvat pelastustoimen palvelut ja pelastuslaitoksen tehtävät tuottaa Itä-Uudenmaan pelastuslaitos. Lain 51 § mukaan pelastustoimen koulutus-, neuvonta- ja valistustehtävissä sekä pelastustoiminnassa voidaan käyttää apuna vapaaehtoisia organisaatioita ja henkilöitä, ei kuitenkaan tehtävissä, joihin sisältyy merkittävää julkisen vallan käyttöä, kuten viranomaistoimivaltuuksien käyttöä taikka tarkastus- tai valvontatoimintaa.

Osa alueen sopimuspalokunnista tuottaa myös onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviä palveluita. Palveluiden tuottamisesta on sovittu sopimuspalokuntakohtaisesti erillisellä sopimuksella. Pelastuslaitoksella on sopimus 24 sopimuspalokunnan kanssa. Muiden vapaaehtoisjärjestöjen kanssa pelastuslaitoksella ei ole yhteistyösopimuksia.

### 1.4 Jatkuvan riskien hallinnan menetelmät

Uudenmaan riskianalyysejä päivitetään vähintään kahden-kolmen vuoden välein. Riskianalyyseissä tunnistetut alueelliset muutokset ja toimintaympäristössä tapahtuneet ilmiöt otetaan huomioon pelastuslaitoksen palvelutuotantoa ohjaavissa suunnitelmissa ja ohjeistuksissa. Pelastuslaitoksen omien suunnitelmien ja ohjeistuksien ylläpitäminen ja päivittäminen on jatkuvaa, palvelutuotantoa ohjaavaa toimintaa.

Pelastuslaitoksen johtoryhmä seuraa toimintaympäristön muutoksia neljännesvuosittain. Johtoryhmä päättää tarvittavista palvelutuotannon muutoksista, mikäli toimintaympäristön muutokset ovat sellaisia, jotka vaikuttavat merkittävästi palvelutuotantoon. Johtoryhmän päätöksiä perusteella vastuualueet tekevät omat tarvittavat toimintasuunnitelmapäivitykset. Tämän lisäksi vastuualueet päivittävät vuosittain omat, vastuualueita koskevat suunnitelmat.

Toimintaa ohjaavien suunnitelmien toteutumista seurataan kuukausittain vastuualueiden kuukausipalaverissa, jossa on mukana vastuualueiden päällystöviranhaltijat. Suunnitelmien päivitystä toteutetaan aktiivisesti esille tulleiden päivitystarpeiden mukaisesti, kuitenkin vähintään vuoden välein.

### 1.5 Tuottamisen järjestelyt häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

*Sisältää poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

## 2 OMAVALVONTA RISKIENHALLINNAN VASTUUALUEELLA

Pelastuslaitoksen vastuulla olevan onnettomuuksien ehkäisyn ja valvontatoiminnan tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä ihmisten asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa (Pelastuslaki 379/2011 27§).

Lakisääteisten tehtävien hoitamisen lisäksi pelastuslaitoksen riskienhallinnan vastuualueen toiminnan toisena painotuksena on laadukas ja oikeamuotoinen asiakaspalvelu, jota edistetään jatkuvalla toiminnan kehittämishallinnalla. Keskeisimpinä tavoitteina toiminnan laadulliselle kehittämiselle on toiminnan yhdenmukaistaminen ja aktiivinen yhteistyö, sekä pelastuslaitoksen sisällä, että sen ulkopuolella. Toiminnan kehittämiseksi käytetään riskienhallinnassa noin kolmasosa työpanoksesta. Panostusta kehittämiseen ja osaamiseen pidetään toiminnan edellytyksenä, ja sen avulla kyetään vastaamaan muuttuviin tarpeisiin ja ylläpitämään henkilöstön osaamista.

Lainsäädännön asettaman tavoitteen ja riskienhallinnan toiminnalle asetettujen vaatimusten toteutumisesta seurataan omavalvontaohjelmalla. Tarkoituksena on, että asiakkaille tarkoitetuissa palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Riskienhallinnan omavalvonta kattaa kaikki vastuualueelle kuuluvat palvelut, joiden palvelun tasosta on tehty päätös palvelutasopäätöksessä. Riskienhallinnan omavalvonta noudattelee samaa palvelu- ja ottelua (Luku 3) kuin palvelutasopäätös.

### 2.1 Hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelma

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on otettu käyttöön 20.6.2023. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sekä pelastustoimen omavalvonnan periaatteet.

Hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelman mukaisesti toimintayksiköillä on yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Sen mukaisesti yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat kuvaavat palvelun muotoa yksikössä, menettelytavat erilaisissa tilanteissa sekä toteutuksen valvonnan muodot ja seuranta yksikössä. Yksikkökohtainen valvontasuunnitelma on työstetty yhteistyössä henkilöstön kanssa ja on henkilöstön päivittäinen työkalu. Yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista vastaa vastuualuejohtajat yhteistyössä yksikön kanssa. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Tämä riskienhallinnan vastuualueen omavalvontaohjelma vastaa hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelman yksikkökohtaista omavalvontasuunnitelmaa. Riskienhallinnan vastuualueen omavalvontaohjelma noudattelee hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelman sisältöä ja tavoiteasettelua. Omavalvontaohjelmilla ei ole kuitenkaan välillisiä konkreettisia liityntäpintoja toisiinsa, joten riskienhallinnan omavalvontaohjelman toteuttamista toteutetaan omana prosessina.

## 2.2 Hyvinvointialueen SQHS-laatustandardi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä Social and Health Quality Standard (SHQS) laadunhallintajärjestelmän standardi. Standardin versio SHQS 1.1(2020) on ISQua:n (International Society for Quality in Health Care) ulkoisen akkreditointielimen IEEA:n (External Evaluation Association) akkreditoima. Standardille on myönnetty akkreditointi vuosille 2020–2024. SHQS-standardin ylläpito ja kehittäminen perustuu IEEA:n akkreditointivaatimuksiin.

SHQS-standardi tukee osaltaan

- organisaation asettamien tavoitteiden toteutumista
- kykyä tuottaa asiakas- ja sidosryhmävaatimukset täyttäviä palveluja
- sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen laadun osoittamista läpinäkyvästi
- tietoon pohjautuvaa ja läpinäkyvää johtamista ja päätöksentekoa
- laadunhallintaa ja kehitystyötä
- kustannustehokkuutta
- mm. asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista sekä palvelujen lakisääteisten ja viranomaisvaatimusten huomiointia läpi palvelu- ja hoitoketjujen
- laatukulttuurin kehittymistä

SHQS-standardin käyttö on sisällytetty tähän riskienhallinnan vastuualueen omavalvontaohjelmaan. Laatustandardin perehdytyksen saaneina vastuualueen laatuvaastavina toimii paloinsinöörit (kolme hlöä) sekä kolme palotarkastajaa (jokaisesta tulosyksiköstä). Lisäksi yksi riskienhallinnan henkilö tulee toimimaan sisäisenä auditoijana. Laatustandardi on kokonaisuudessaan sisällytetty ja kuvattu riskienhallinnan työjärjestykseen / Laatustandardi on kokonaisuudessaan kuvattu omana asiakirjana.

Laatustandardin toteutumisen edistämisestä ja seurannasta vastaa KehO-tulosyksikkö.

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

## 2.3 Omavalvontaohjelman kokonaisuus riskienhallinnan vastuualueella

Riskienhallinnan vastuualueen omavalvontaohjelman toteuttaminen koostuu useasta eri osakokonaisuudesta. Tämä omavalvontaohjelma määrittelee kokonaisuuden, omavalvontaprosessin toteutumisen sekä kriteeristön palveluiden saatavuuden ja toteutumisen, laadun sekä vaikuttavuuden seuraimiseksi (mittaristot).

Omavalvonta itsessään ei ole erillinen toiminto vastuualueen työjärjestelyissä tai -vastuissa. Omavalvontan toteuttaminen on integroitu mahdollisimman kattavasti riskienhallinnan vastuualueen normaaleihin toimintatapoihin ja -menetelmiin sekä työnjohdollisiin käytänteisiin.

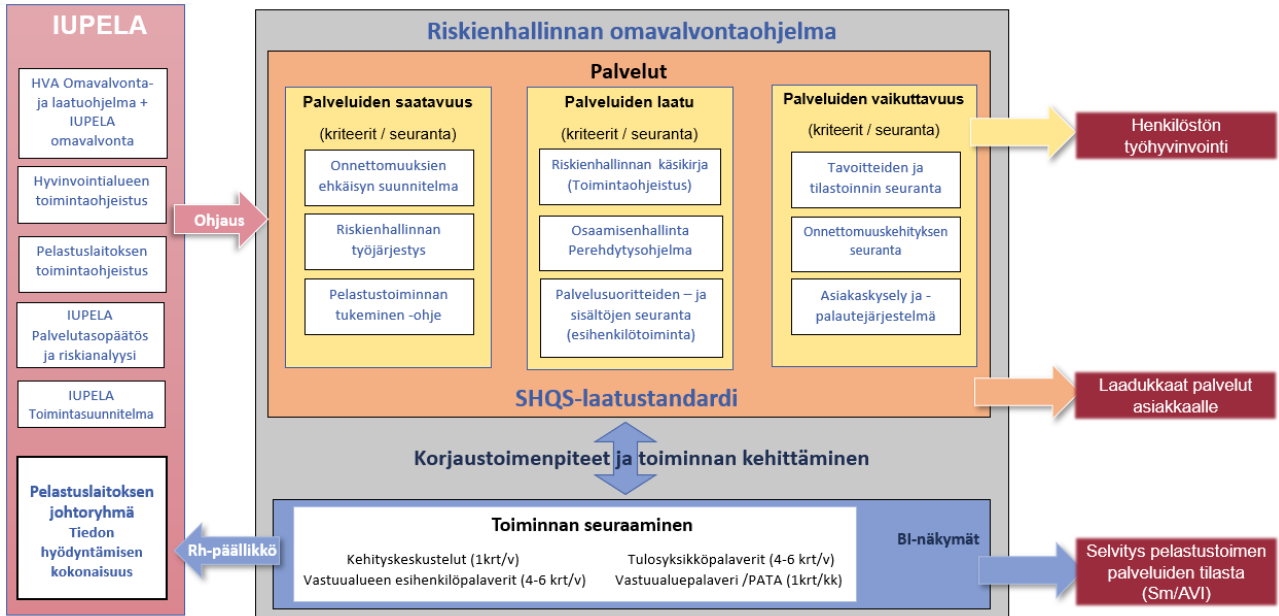
Riskienhallinnan vastuualueen omavalvontaohjelma perustuu palvelutasopäätöksessä päätettyihin palveluiden palvelutasoihin. Näin ollen omavalvontaohjelman päivitystasaajuus on yhtenevä palvelutasopäätöksen kanssa. Omavalvontaohjelmaan kuuluvat osakokonaisuudet päivitetään kuitenkin (pääsääntöisesti) vuoden välein.

Omavalvontaohjelma koostuu seuraavista riskienhallinnan osakokonaisuuksista:

- Omavalvontaohjelma (tämä asiakirja)
- Organisaatio ja johtaminen (kappale 2.3.1)



- Toimintaa ja palvelua ohjaavat suunnitelmat (kappale 2.3.2)
- SHQS-laatustandardi (kappale 2.2.)
- Toiminnan seuraaminen (Kappale 2.3.3)
- Palvelutuotannon toteuman seurantamittarit (Kappale 2.3.4)

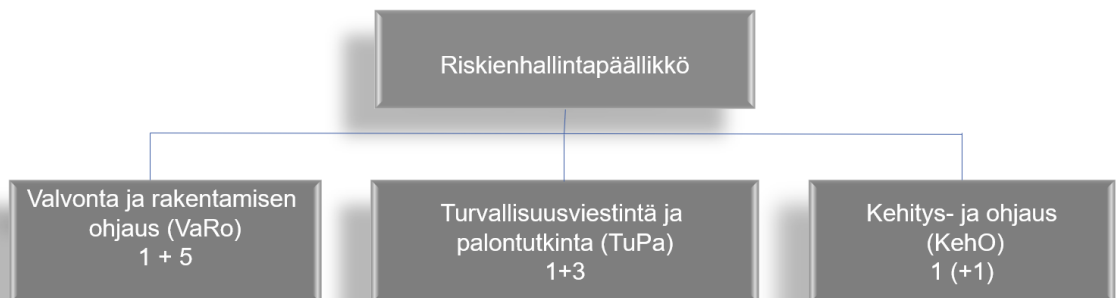


Kuva 1. Riskienhallinnan omavalvontaprosessi.

### 2.3.1 Organisaatio ja johtaminen

Omavalvontaohjelman toteutumisen keskeinen tekijä on työyhteisön esihenkilötoiminta ja palvelujen työnjohdollinen ohjaaminen, seuraaminen ja kehittäminen. Johtamistoiminnan kautta koko riskienhallinnan vastuualueen henkilöstö kanavoituu toimintaohjelman toteuttamiseen. Riskienhallinnassa toimii riskienhallintapäällikön alaisuudessa kolme tulosyksikköä: valvonta ja rakentamisen ohjaus (VaRo), turvallisuusviestintä ja palontutkinta (TuPa), kehitys- ja ohjaus (KehO).

Tulosyksiköiden esihenkilöinä toimii paloinsinöörit. Esihenkilöiden työnjohdollisiin tehtäviin ja tulosyksiköiden sisäisiin käytänteisiin on sisäänrakennettu omavalvontaohjelmaan kuuluvia toimenpiteitä. Näin ollen päivittäinen esihenkilötoiminta tukee osaltaan omavalvontaohjelman toteutumista.



Kuva 2. Riskienhallinnan organisaatio.

Tulosyksiköiden toimintajaottelu ja henkilöstön työtehtävät ovat pääsääntöisesti kahden vuoden pituisia määräaikaista tehtäviä. Kokonaistarkastelua voidaan tehdä myös tarpeen mukaan, esimerkiksi henkilöstövaihdoksien takia. Tehtävien määräaikaaisuudella ja tehtävien kierrätyksellä varmistetaan henkilöstölle työtehtävien vaihtelua sekä varmistetaan toiminnan jatkuva kehittyminen. Laaja-alainen osaaminen parantaa myös palvelujen jatkuvuuden hallintaa.

Tulosyksiköiden esihenkilöt vastaavat tulosyksiköiden toiminnasta sekä resurssien ja työtehtävien jaosta. Tulosyksikköjen sisällä työnjako pyritään rakentamaan sellaiseksi, että osaamisessa ja palvelujen tuottamisessa ei ole henkilöriskiä (tietotaito vain yhdellä henkilöllä).

### 2.3.2 Toimintaa ja palvelua ohjaavat suunnitelmat

Riskienhallinnan toimintaa ohjaavat menettelytavat, linjaukset ja vuositavoitteet on koottu neljään eri suunnitelmaan. Erillisiä, yksittäisiä päätöksiä tai ohjeita ei ole. Riskienhallinnan suunnitelmien sisältöä ohjaa koko pelastuslaitosta koskevat päätökset ja ohjeet, kuten esimerkiksi palvelutasopäätös, toimintaohje jne. Lisäksi hyvinvointialueen ohjeet on otettava huomioon vastuualuetta koskevissa ohjeissa ja menettelytavoissa. Riskienhallinnan suunnitelmat täydentävät edellä mainittuja päätöksiä, yleisiä ohjeita ja toimintaperiaatteita.

Riskienhallinnan suunnitelmat toimivat työnantajan antamina velvoittavina toimintaohjeina työntekijälle.

#### Perehdytysohjelma ja osaamisen hallinta

Uudelle työntekijälle laaditaan aina henkilökohtainen perehdytysuunnitelma. Riskienhallinnan vastuualueella on käytössä perehdytysohjelma, jota muokataan työntekijän lähtötilanne huomioiden. Alkuajan perehdytysohjelman tavoite on, että työntekijä saa kokonaisvaltaisen käsityksen pelastuslaitoksen toiminnasta ja olosuhteista (asemat, henkilöstö, työnjaot, alueen erityispiirteet jne.). Perehdytysohjelma perustuu kahdenvälisiin koulutuksiin, tapaamisiin ja palavereihin. Varsinainen ammatillinen koulutus sisältyy osaamisen hallintakokonaisuuteen. Perehdytysohjelmaa täydentää jokaiselle työntekijälle laadittava työhöntulokortti, jolla varmistetaan, että työntekemisen edellytykset (laitteet, käyttöoikeudet, varusteet yms.) ovat mahdollisimman hyvät heti töiden aloittamisen alkuvaiheessa.

Perehdytysohjelman laatimisesta vastaa lähiesihenkilö.

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

Osaamisen hallinta on omavalvontaohjelman tärkeimpiä prosesseja. Osaamisen kehittäminen ja siihen liittyvä seuranta on sisällytetty osaksi riskienhallinnan työjärjestystä (kts. myöhemmin). Osaamisen hallinta laaditaan vastuualueen henkilöstölle vuosittain. Osaamisen hallintakokonaisuudessa huomioidaan sekä työntekijä että työnantaja tarpeet. Vuoden 2024 aikana pelastuslaitos osallistuu valtakunnalliseen onnettomuuksien ehkäisyn osaamisen kehittäminen-hankkeeseen pilottilaitoksena.

Osaamisen hallintakokonaisuudesta vastaa KehO-tulosyksikkö.

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### Onnettomuuksien ehkäisyn suunnitelma (OE-suunnitelma)

Pelastuslain 379/2011 79 § mukaan pelastuslaitoksen on laadittava vuosittain valvontasuunnitelma valvontatehtävän toteuttamisesta. Valvonnan on perustuttava riskien arviointiin, ja sen tulee olla laadukasta, säännöllistä ja tehokasta. Valvontasuunnitelmassa on määritettävä suoritettavat palotarkastukset ja muut valvontatoimenpiteet sekä kuvattava, miten valvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan. Toiminnan yksityiskohtaiset ja vuosittaiset toimenpiteet ja kehityskohteet sekä näihin liittyvät tavoitteet määritellään Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn suunnitelmassa, joka perustuu palvelutasopäätökseen.

Onnettomuuksien ehkäisyn suunnitelman keskeinen sisältö on (2023):

- Palveluiden kuvaukset sekä niiden tarkoitukset ja tavoitteet
- Eri valvonta- ja turvallisuusviestintätoimenpiteitten toteuttaminen
- Resurssit, seuranta ja tavoitteet
- Kohteiden valvontavälit
- Valvontamaksut
- Turvallisuusviestintätilaisuuksien jakautuminen

OE-suunnitelma päivitetään vuosittain.

Vastuu: VaRo- ja TuPa-tulosyksiköt

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### Riskienhallinnan käsikirja

Riskienhallinnan käsikirja ei perustu lainsäädännölliseen veloitteeseen. Riskienhallinnan käsikirjan tarkoituksena on yhdenmukaistaa palveluprosesseja sekä osin yhdenmukaistaa palveluiden sisältöä. Käsikirjaan on koottu vastuualueen toimintaa ohjaavat toimenpide- ja menetelmäohjeet. Käsikirja toimii myös perehdytysmateriaalina uuden työntekijän perehdytyksessä.

Riskienhallinnan käsikirjan keskeinen sisältö on (2023):

- Yleiset ohjeet
- Valvonnan menettelyohjeet
- Pelastusviranomaisen neuvonta- ja ohjauspalvelut
- Turvallisuusviestintä- ja koulutukset
- Palontutkinta (menetelmäohjeet)
- Päivystävä palotarkastaja

Käsikirjan päivitys on jatkuvaa lainsäädännön, prosessien ja toimintatapojen muutoksesta johtuen.

Vähintään kerran vuodessa käsikirjasta muodostetaan ns. hyväksytty versio.

Vastuu: VaRo- ja TuPa-tulosyksiköt

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### Riskienhallinnan työjärjestys

Riskienhallinnan työjärjestys ei perustu lainsäädännölliseen velvoitteeseen. Riskienhallinnan työjärjestys perustuu pelastuslaitoksen toimintaohjeeseen. Työjärjestyksellä tarkennetaan vastuualueen yleisiä toimintaperiaatteita, sisäistä tehtävien ja vastuiden jakautumista. Ohjeistuksessa käsitellään työnjohdollisia ja henkilöstöhallinnollisia asioita sekä virkatehtäviin kuuluvia työtehtäviä. Lisäksi riskienhallinnan toimintaohjeistukseen on kirjattu myös joihinkin aihealueisiin (mm. työturvallisuus) liittyviä järjestyitä.

Riskienhallinnan työjärjestyksen keskeinen sisältö on (2023):

- Riskienhallinnan vastuualueen työnjako
- Riskienhallinnan henkilöstön osallistuminen sivutoimisen palokunnan toimintaan
- Asiakaspalautejärjestelmät
- Sähköpostin allekirjoitus
- Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto ja HIKLU-yhteistyö
- Työturvallisuus
- Osaamisen hallinta
- Jatkuvuuden hallinta

Riskienhallinnan työjärjestys päivitetään kerran vuodessa.

Vastuu: KehO-tulosyksikkö

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### Pelastustoiminnan tukeminen

Riskienhallinnan ohjeistus pelastustoiminnan tukemiseen ei perustu suoranaisesti lainsäädännölliseen velvoitteeseen. Pelastuslaitos vastaa pelastustoimintaan kuuluvien tehtävien hoitamisesta, kun tulipalo, muu onnettomuus tai niiden uhka vaatii kiireellisiä toimenpiteitä ihmisen hengen tai terveyden, omaisuuden tai ympäristön suojaamiseksi tai pelastamiseksi eivätkä toimenpiteet ole onnettomuuden tai sen uhan kohteeksi joutuneen omin toimin hoidettavissa tai kuulu muun viranomaisen tai organisaation hoidettavaksi. Lisäksi pelastuslaitoksen tehtävänä on tukea alueensa kuntia normaaliajan häiriötilanteiden ja poikkeusolojen aikaisten vastaavien tapahtumien hoitamisessa ja johtamisessa. (Pelastuslaki 379/2011 32§ ja 27§)

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

Ohje on yhteneväinen Uudenmaan pelastuslaitoksien yhteistyössä laatiman valmiutta ja pelastustoiminnan johtamista käsittelevän ohjeistuksen kanssa (HIKLU ohje valmiuden ja pelastustoiminnan johtamisesta, 16.11.2020)

Pelastustoiminnan tukeminen ohjeistuksen keskeinen sisältö on (2023):

- Lyhenteet
- Hälyttäminen
- Tilannekuvaukset
- Johtaminen ja johtovastuu

- Pelastustoiminnan johtajan toimivaltuudet
- Tehtävien jako pelastustoiminnan johtokeskuksessa (PEL-JOKE)
- Pelastuslaitoksen yhteyshenkilön tehtävät
- Toimintaohjeita

Pelastustoiminnan tukeminen vuoden-kahden välein.

Vastuu: KehO-tulosyksikkö

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### 2.3.3 Toiminnan seuraaminen

Palveluille määriteltyjen tavoitteiden ja toimintatapojen seuraaminen koostuu useasta eri menetelmästä. Menetelmät eivät itsessään ole omavalvonta-ohjelman toteuttamista varten, mutta niiden osittaisista sisällöistä koostuu kattava omavalvonta-ohjelman tavoitteiden seurantaprosessi.

#### Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelu esihenkilön ja työntekijän välillä toteutetaan vuosittain. Kehityskeskustelun päätaavoite on edistää ja ylläpitää työntekijän työskentelyyn liittyviä tavoitteita, kuten esimerkiksi työkyvyn ylläpito, työssä jaksaminen, työtehtävien hoitaminen.

Kehityskeskusteluissa hyödynnetään hyvinvointialueen määrittelemää sisältöä ja lomaketta.

Toteutus: Kerran vuodessa (tammi-/helmikuu)

Seurataan: Vastaako henkilöstön osaaminen palveluille asetettuja vaatimuksia

Vastuutaho: Lähiesihenkilö

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

#### Tulosyksikköpalaverit

Tulosyksikköpalavereissa käsitellään tulosyksikön vastuulla olevien tehtävien toteutumista sekä toiminnan kehittämistä. Tulosyksikköpalaverit ovat vapaamuotoisempia. Palavereihin osallistuu paloinsinööri ja tulosyksikön muu henkilöstö.

Toteutus: 4-7 kertaa vuodessa

Seurataan: Toteutuuko palveluille asetetut vaatimukset ja onko toimintaan liittyvissä menettelyissä kehittämistarvetta.

Vastuutaho: Tulosyksikön lähiesihenkilö

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### Vastuualueen esihenkilöpalaverit

Vastuualueen esihenkilöpalavereissa seurataan vastuualueen tavoitteiden toteutumista sekä nostetaan työnjohdollisesti käsittelyyn toimintaan liittyviä tarpeita. Esihenkilöpalaveriin osallistuu riskienhallintapäällikkö ja paloinsinöörit.

Toteutus: Joka toinen kuukausi.

Seurataan: Eteneekö asetetut tavoitteet suunnitellusti.

Vastuutaho: Riskienhallintapäällikkö

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### Vastuualuepalaverit (Pata)

Vastuualuepalaverissa seurataan vastuualueen toiminnan kokonaisuutta. vastuualuepalaverit pitävät sisällään myös elementtejä, joissa henkilöstöllä on mahdollisuus nostaa esille havaitsemia epäkohtia tai hyviä ja positiivisia havaintoja. Myös toimintaa liittyvää reflektointia mahdollistetaan mm. case-läpikäynneillä. Vastuualuepalaveriin osallistuu koko vastuualueen henkilöstö.

Toteutus: Kuukausittain.

Seurataan: Vastuualueen toiminnan kokonaisuutta.

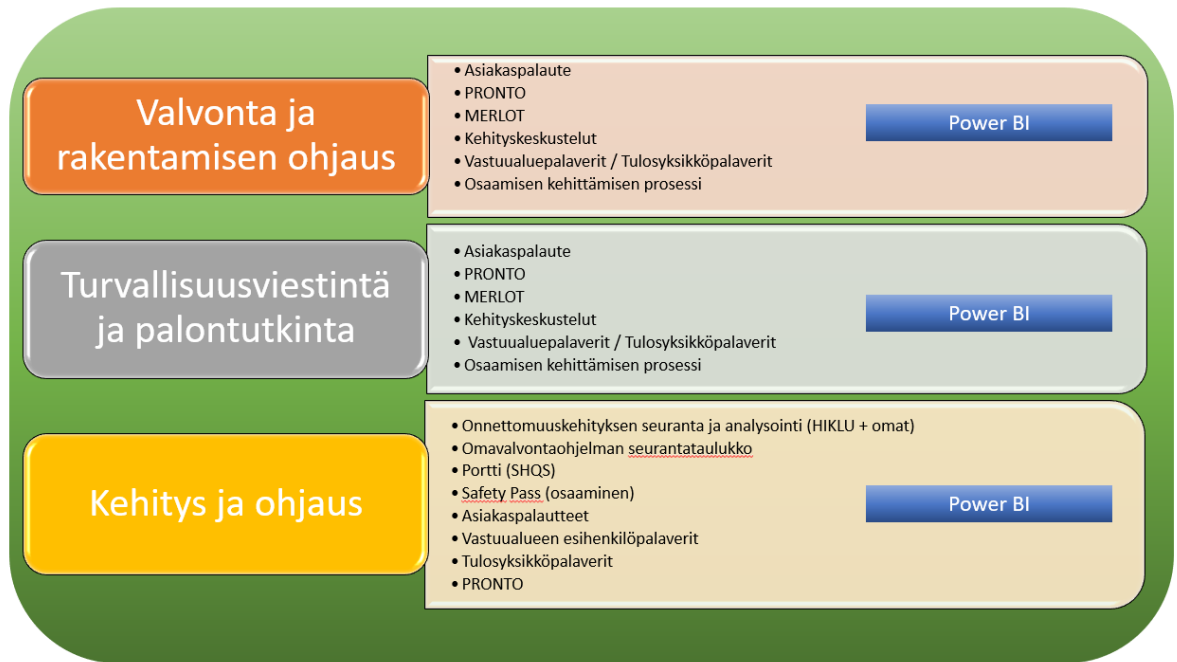
Vastuutaho: Riskienhallintapäällikkö

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

#### **2.3.4 Palvelutuotannon toteuman seurantamittarit**

Palvelutuotantoa seurataan usealla eri mittaristolla. Mittareista saatavaa tietoa pyritään analysoimaan ja tunnistamaan toiminnan saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen kannalta olennainen tieto. Saatavaa tietoa on analysoitava eri lähteistä ristiin. Eri tietolähteistä saatavaa tietoa hyödynnetään tarkoituksenmukaisella sisällöllä Power BI-näkyminä.

Omavalvontaohjelman luvussa 3 on määritelty käytettävät mittaristot yksityiskohtaisemmin palveluitain.



Kuva 3. Tuloksiköt ja seurantamittarit

## 2.4 Sopimusten hallinta

Riskienhallinnan vastuualueen toimintaan liittyvät seuraavat yhteistoiminta- ja palvelusopimukset:

- Merlot palotarkastusohjelma. Itä-Uudenmaan pelastuslaitos ja Logica Suomi Oy (CGI Suomi Oy). 24.10.2008. Voimassa toistaiseksi.
- Itä- Uudenmaan poliisilaitoksen sekä Keski-Uudenmaan- ja Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen välinen yhteistyösopimus 2.11.2021 + lisäliite pelastuslain 379/2011 41§ ilmoitusmenetystä.

Lisäksi toimintaan liittyy sopimuksia, jotka koskevat myös muita vastuualueita. Tällaisia ovat mm. Uudenmaan pelastuslaitoksien yhteistyösopimus jne.

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

## 2.5 Onnettomuuksien ehkäisy ja valvonta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

*Sisältöä poistettu. Salassa pidettävä. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 24 § kohta 8.*

### 3 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN PERIAATTEET JA MÄÄRITELMÄT PALVELUITTAIN

#### 3.1 Pelastustoimelle kuuluva ohjaus, neuvonta ja turvallisuusviestintä

##### 3.1.1 Turvallisuusviestintä ja -koulutus

###### Palvelun kuvaus

Pelastuslain 379/2011 27§ mukaisesti pelastuslaitoksen tulee huolehtia alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta turvallisuusviestinnästä, jonka tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa.

###### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Turvallisuuskoulutusten vuositaavoitteena on tavoittaa kolme (3) prosenttia toiminta-alueen väestöstä.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Palveluiden sähköinen asiointi (palvelutasopäätös)	Pelastuslaitoksen verkkosivuilta löytyy keskeiset Riskienhallinnan vastualueen ohjeet, ilmoituskanavat ja yhteystiedot.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Turvallisuusviestintä sosiaalisessa mediassa (palvelutasopäätös)	Pelastuslaitos tekee turvallisuusviestintää eri sosiaalisen median alustoilla. Facebook, X, Instagram  OE-suunnitelmassa tehdään vuosisuunnitelma viestintäkanavien käytöstä, sisällöstä ja toteuttamisesta.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa. Vuosikellon toteutumisen seuranta ml. seuraajat
Turvallisuusviestintä muissa medioissa	Pelastuslaitos vastaa median tietopyyntöihin ja viestii omaaloitteisesti onnettomuuksien ehkäisystä medialle (väh. 2 krt/v).	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Yhteistyö sivutoimisten palokuntien ja sopimuspalokuntien sekä muiden viranomaisten kanssa	Palokunnat toteuttavat turvallisuusviestinnälle asetettuja tavoitteita.  Riha-käsikirjassa ja palokuntasopimuksissa määritellään palokunta-kohtaiset tavoitteet ja toteutustavat.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.  Kehittäminen



	<p>Hyödynnetään yhteistyötä myös muiden kumppaneiden kanssa (pelastusalan järjestöt, poliisi, ankkuritoiminta, liikenneturva, alueen koulut ja oppilaitokset sekä median edustajat).</p> <p>Poikkeusoloihin varautumisessa ja siihen liittyvässä koulutuksessa hyödynnetään eri järjestöjen ja yhteisöjen kanssa tehtävää yhteistyötä.</p>	<p>- Tavoite, että palokuntasopimuksissa huomioitu tuvi-toiminta</p> <p>- Toteuttamiselle on asetettu tavoitteet</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen sisältö on palvelutasopäätöksen mukainen.	<p>Turvallisuusviestinnän ja -koulutuksen sisältö vastaa kohderyhmän tarpeisiin, huomioiden myös eri kieliryhmät sekä erityisryhmien tarpeet.</p> <p>Tavoitteissa on huomioitu väestön profiili, yhteiskunnan eri häiriötilanteet sekä toimintaympäristön ja alueen erityispiirteet.</p> <p>Toimintaan liittyvässä yhteistyössä ja palvelujen sisällössä huomioidaan yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaaminen.</p> <p>Koulutuksien sisällölliset tavoitteet kirjattu riskienhallinnan käsikirjaan.</p>	<p>Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosityksikön esihenkilön toimesta.</p> <p>Asiakaspalaute + sisäinen vertaispalaute.</p>
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.	<p>Tulosityksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.</p> <p>Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalaverissa.</p>
Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut	KehO-tulosityksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.

	tavoitteet ja henkilöstön osaamistarve	Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.
Palvelu parantaa asiakkaan valmiuksia onnettomuuksien ehkäisyyn ja omatoimiseen varautumiseen	Asiakkaalle annettava turvallisuus-koulutus vastaa heidän tarpeisiin.	KehO-tulosyksikkö seuraa asiakaspalautetta.  Asiakaspalautteiden seuraaminen kuukausittain vastuualuepalaverissa.

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Kohdentuminen (palvelutasopäätös)	Turvallisuusviestinnän ja -koulutuksen kohdentamisen pääperiaatteet ovat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ihmisen elämänkaari</li> <li>- Eriyistä tarkastelua vaativien kohteiden huomioiminen</li> <li>- Henkilöturvallisuuskohteet</li> <li>- Vuosittaiset valtakunnalliset kohderyhmät</li> </ul> OE-suunnitelmassa tehdään vuosisuunnitelma kohderyhmien toteutumisesta.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalaverissa.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.
Palvelujen vaikuttavuus	Pyritään vaikuttamaan ihmisten omaan turvallisuusympäristön havainnointiin ja toimintakykyyn onnettomuustilanteessa.	KehO-tulosyksikkö seuraa asiakaspalautetta.  Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalaverissa.
Onnettomuuksista oppiminen	Palontutkinnasta saatavien tietojen, havaintojen ja kokemusten laaja-alainen hyödyntäminen tarjottavan palvelun sisällössä.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa toimintaa ohjaavien ohjeiden ajantasaisuutta vähintään vuosittain.  Toiminnan sisällöllinen seuraaminen tulosyksikön esihenkilön toimesta.
Onnettomuuskehityksen seuranta	Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.	KehO-tulosyksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.  TuPa-tulosyksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seuranta.

### 3.1.2 Pelastustoimelle kuuluva ohjaus ja neuvonta

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 27§ mukaisesti pelastuslaitoksen tulee huolehtia alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta ohjauksesta ja neuvonnasta.

Palvelua suoritetaan kaiken pelastuslaitoksen toiminnan yhteydessä kaikilla tulosityksiköillä. Esimerkiksi valvontatoiminta ja siihen liittyvä asiakaskontakti käsittää hyvin merkittävällä tavalla asiakkaalle annettavaa, paloturvallisuuteen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Sisällöllisesti tällainen käsittää mm., pelastussuunnitelmien laatimisen ohjaamisen, poistumisturvallisselvitysten laatimisen ohjauksen ja viranomaisen suorittaman arviointimenettelyn, omatoimisen varautumisen tukemisen järjestelyt ja koulutuksen sekä pelastustoimen laitteiden ja laitteistojen kunnossapidosta ohjaamisen. Edellä mainitut tarpeet on huomioitu myös mm. päivystävän palotarkastajan toimintaa ohjaavassa ohjeistuksessa (kts. neuvontapalvelut).

Pelastuslaitos tarjoaa rakentamiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa rakennushankkeisiin ryhtyville ja kohteiden suunnittelijoille.

Turvallisuusneuvonnalla tarkoitetaan satunnaista, lyhytaikaista ja asiakaslähtöisestä tarpeesta annettavaa neuvontaa. Turvallisuusneuvontaa voidaan antaa esimerkiksi puhelimen ja sähköpostin välityksellä tai erilaisien asiakaskontaktien yhteydessä (palotarkastus yms.)

Pelastuslaitoksella on käytössä päivystävä palotarkastaja-asiakaspalvelu. Palvelua tarjotaan arkisin klo 9–14.00 puhelimitse sekä sähköpostitse.

#### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Kaikki asiakkailta tulevat ohjaus- ja yhteydenottopyynnöt käsitellään tarkoituksenmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä.  Tulosityksiköiden sisäinen työnjako on toteutettu siten, vastuut eri tehtävistä jakautuvat vähintään kahdelle henkilölle.	Yksityiskohtaiseen yhteydenotto- pyyntöjen seurantaan ei kyetä.  Palvelujen saatavuutta indikoi palvelukohtaisesti annettavat asiakaspalautteet. Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Palveluiden saatavuus	Yleistä ohjausta ja neuvontaa ylläpidetään ja toteutetaan laaja-alaisesti osana kaikkia onnettomuuksien ehkäisyn ja valvonnan palveluita.  Päivystävän palotarkastajan palveluun on vuorolista ja menettelytapa äkillisissä poissaoloissa, jotka	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Palvelujen saatavuutta indikoi palvelukohtaisesti annettavat asiakaspalautteet. Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalavereissa.

	<p>varmistavat palvelun saatavuuden.</p> <p>Tulosityksiköiden sisäinen työnjako on toteutettu siten, vastuut eri tehtävistä jakautuvat vähintään kahdelle henkilölle.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Ohjaus ja neuvonta sisältyy eri palveluihin ja palveluiden toteutus ohjeistettu sisäisessä ohjeituksessa.	<p>Tulosityksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain.</p> <p>Palvelujen laatua indikoi palvelukohtaisesti annettavat asiakaspalautteet. Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalaverissa.</p> <p>Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalaverissa.</p>
Palvelu parantaa asiakkaan valmiuksia onnettomuuksien ehkäisyyn ja omatoimiseen varautumiseen	Asiakkailla annettava neuvonta vastaa heidän tarpeisiin.	<p>KehO-tulosityksikkö seuraa asiakaspalautetta.</p> <p>Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalaverissa.</p>
Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osamistarve	<p>KehO-tulosityksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.</p> <p>Tulosityksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.</p>
Palvelu parantaa asiakkaan valmiuksia onnettomuuksien ehkäisyyn ja omatoimiseen varautumiseen	Asiakkailla annettava ohjaus ja neuvonta vastaa heidän tarpeisiin.	<p>KehO-tulosityksikkö seuraa asiakaspalautetta.</p> <p>Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalaverissa.</p>

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
<p>Palvelut kohdennetaan asiakas- tarpeen perusteella</p>	<p>Pyritään vaikuttamaan asiakkaan omaan turvallisuusympäristön havainnointiin, turvallisuuden huomiointiin sekä vastuiden ja velvoitteiden toteutumiseen sekä toimintakykyyn onnettomuustilanteessa.</p>	<p>Tulosyksikön esihenkilö seuraa palveluiden kohdentumista ja toteuttamisen sisältöä sekä seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain</p> <p>KehO-tulosyksikkö seuraa asiakaspalautetta.</p> <p>Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalavereissa.</p>
<p>Onnettomuuskehityksen seuranta</p>	<p>Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.</p>	<p>KehO-tulosyksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.</p> <p>TuPa-tulosyksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seuranta.</p>

### 3.2 Palontutkinta

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 41§ mukaan pelastuslaitoksen on suoritettava palontutkinta. Palontutkinnan tavoitteena on vastaavien onnettomuuksien ehkäisy ja vahinkojen rajoittaminen sekä pelastustoiminnan ja toimintavalmiuksien kehittäminen. Palontutkinnassa arvioidaan tulipalon syttymissyä ja selvitetään tarvittavassa laajuudessa palon syttymiseen ja leviämiseen vaikuttaneet tekijät, palosta aiheutuneet vahingot ja vahinkojen laajuuteen vaikuttaneet tekijät sekä pelastustoiminnan kulku. Selvityksen laajuuteen vaikuttaa erityisesti palon seurausten vakavuus.

#### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Palontutkintatason I arvion ja Pronto-kirjauksen suorittaa aina kaikkiin tulipaloihin pelastustoiminnanjohtaja.  Palontutkintatason II tutkinta suoritetaan kaikissa kriteerit (ptp) täyttävissä tulipaloissa.  Palontutkintatason III tutkinta suoritetaan tarpeen vaatiessa.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Palveluiden saatavuus (palvelutasopäätös)	Palontutkinnan suorittamisen aloittamisesta virka-ajalla vastaa päivystävä palotarkastaja palontutkintakynnykseen perustuen. Virka-ajan ulkopuolella palontutkinnan aloittamisesta vastaa P20.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.

#### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen sisältö on palvelutasopäätöksen ja menettelytapohjeiden mukainen.	Suoritettava palontutkinta ja sen prosessi on sisällöllisesti kattavaa ja laadukasta.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosityksikön esihenkilön toimesta.
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.  Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalavereissa.

Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osaamistarve	KehO-tulosyksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.
Poliisin kanssa tehtävä yhteistyö on jatkuvaa ja aktiivista.	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti riskienhallinnan käsikirjaan.  Poliisille ilmoitetaan kaikki onnettomuudet, joissa on epäily tahallisuudesta tai tuottamuksellisesta toiminnasta.	Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.  Tulosyksikön esihenkilö vastaa kirjauksien ajantasaisuudesta ja seuraa poliisille tehtävien ilmoitusten toteutumisesta.
Onnettomuuskehityksen seuranta ja ilmiöiden tunnistaminen.	Palontutkintatoiminta tunnistaa onnettomuusuhkien sekä onnettomuuksien määrän ja syiden kehitystä.  Toiminta kiinnittää huomiota tapahtuneiden onnettomuuksien yhtäläisyyksiin tai jonkin ilmiön toistuvuuteen.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa toteutumista.

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen vaikuttavuus	Palontutkinnasta saatavia tietoja hyödynnetään kokonaisvaltaisesti ja järjestelmällisesti.  Pelastuslaitoksella on toimintamalli, jossa pelastustehtävien hoidossa ja niiden tutkinnassa saatuja tietoja analysoitaisiin ja hyödynnettäisiin rutiininomaisesti ja jatkuvasti.	TuPa- ja KehO-tulosyksiköt seuraavat ja edistävät tutkinnasta saatavien tietojen hyödyntämistä.
Onnettomuuskehityksen seuranta	Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.	KehO-tulosyksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.  TuPa-tulosyksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seuranta.

### 3.3 Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

#### 3.3.1 Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemiseksi

##### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 42§ mukaisesti pelastuslaitoksen tulee onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja turvallisuuden ylläpitämiseksi toimia yhteistyössä muiden viranomaisten sekä alueella olevien yhteisöjen ja asukkaiden kanssa sekä osallistua paikalliseen ja alueelliseen turvallisuussuunnittelutyöhön.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemiseksi on olennainen ja kiinteä osa eri palveluiden toteuttamista. Yhteistyötä tehdään moneen eri asiaan liittyen, monella eri tavalla yhteistyön ollessa osin säännöllistä, ja osin epäsäännöllistä. Tässä luvussa nostetaan esille erillisenä palvelukirjauksena vain ne yhteistyökokonaisuudet, jotka eivät integroidu muihin riskienhallinnan vastuualueen palveluihin.

##### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Keskeisimmät ja tarkoituksenmukaiset yhteistyöryhmät on tunnistettu ja edustajat niihin nimetty.  Työskentelyyn osallistutaan aktiivisesti.  Yhteistyön periaatteen on kirjattu OE-suunnitelmaan.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Poliisiyhteistyötä tehdään ankkuritoimintaan (tulipysäkkiä vastaava varhaisen puuttumisen malli) liittyen. (palvelutasopäätös)		Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Viranomaisyhteistyönä toteutettava yleisötapahtumien lupakäsittely ja valvonta	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti riskienhallinnan käsikirjaan.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
Viranomaisyhteistyönä tavoittaa syrjäytyneitä ja syrjäytymisvaarassa, sekä vaikeassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä ja antaa heille opastusta, sekä neuvontaa arjen turvallisuudessa.	Keskeisimmät yhteistyötahot tunnistettu.  Yhteistyö tavoitteellista ja säännöllistä.  OE-suunnitelmassa tehdään vuosisuunnitelma yhteistyön toteutumisesta.	Tulosityksikön esihenkilö vastaa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain ja seuraa tavoitteen toteutumista.  Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.



Asiakastarpeisiin vastaaminen / nuohoojien vikailmoitukset	Kaikki pelastuslain 379/2011 62§ mukaiset nuohoojien vikailmoi- tukset käsitellään tarkoituksen- mukaisella tavalla päivystävä pa- lotarkastajan toimesta.  Palvelu- ja menettelytapatarpeet on kuvattu riskienhallinnan käsi- kirjassa.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vä- hintään vuosittain
---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Yhteistyön sisältö vastaa toiminnalle asetettuja tavoitteita.	Työryhmään nimetyillä/nimetyillä on aktiivinen asiantuntijarooli työryhmä- tai verkostotyöskentelyssä.  Työryhmään osallistuminen on tarkoituksenmukaista ja pelastuslaitoksen näkemykset ovat edustettuina laaja-alaisesti.  Työryhmien toiminnasta jaetaan tietoa henkilöstölle.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.  Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalavereissa.
Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osamistarve	KehO-tulosyksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen vaikuttavuus	<p>Yhteistyö koetaan tarkoituksenmukaiseksi ja vaikuttavaksi.</p> <p>Koetaan, että yhteistyö tuottaa yhteistyötahoille ja asiakkaalle sekä työntekijälle hyötyä.</p>	<p>Tulosyksikön esihenkilö seuraa vaikuttavuutta mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.</p> <p>Yhteistyöryhmien ja -verkostojen seuraaminen vastuualuepalaverissa.</p>
Onnettomuuskehityksen seuranta	<p>Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.</p>	<p>KehO-tulosyksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.</p> <p>TuPa-tulosyksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seuranta.</p>

### 3.3.2 Yhteistyö rakentamisen ohjauksessa ja valvonnassa

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 27§ mukaisesti pelastuslaitoksen tulee huolehtia alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta ohjauksesta ja neuvonnasta.

Pelastusviranomainen toimii rakennusvalvonnoille paloturvallisuuden ja pelastustoiminnan edellytysten asiantuntijana rakennuslupakäsittelyssä ja rakennusten käyttöönottovaiheessa. Pelastuslaitos toimii vastaavassa asiantuntijaroolissa kuntien maankäytön suunnittelussa ja kaavoituksessa.

#### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Kaikki asiakkailta tulevat ohjaus- ja yhteydenottopyyntöjä käsitellään tarkoituksenmukaisesti.	Yksityiskohtaiseen yhteydenottopyyntöjen seurantaan ei kyetä.  Palvelujen saatavuutta indikoi palvelukohtaisesti annettavat asiakaspalautteet.  Tulosityksikön sisäinen työnjako on toteutettu siten, vastuut eri tehtävistä jakautuvat vähintään kahdelle henkilölle.
Toteutuminen ja viranomaisyhteistyö (palvelutasopäätös)	Pelastusviranomainen antaa pelastustoimen asiantuntijana lausuntoja uudis- ja saneeraushankkeista pääasiassa rakennusvalvontaviranomaisen pyynnöstä.  Menettelytavat, toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti riskienhallinnan käsikirjaan.  Pelastusviranomaisen suorittaman tarkastuksen periaate (hankkeen vaativuus ja yhteiskunnallinen merkittävyys) on kuvattu OE-suunnitelmaan.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Tulosityksikön esihenkilö vastaa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain.
Palveluiden sähköinen asiointi (palvelutasopäätös)	Pelastuslaitoksen verkkosivuilta löytyy keskeiset ohjeet, ilmoituskanavat ja yhteystiedot.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalaverissa.

Yhteistyön sujuvuus	Alueen rakennusvalvontaviranomaiset ja kaavoitus ovat tietoisia pelastuslaitoksen menettelytavoista ja yhteistyökanavista.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa tietojen ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen sisältö on palvelutasopäätöksen mukainen.	Rakentamisen suunnittelun ohjauksessa ja kaavoituksessa pelastusviranomaisen ottaa kantaa muun muassa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kohteen saavutettavuus</li> <li>- pelastustoiminnan toimintaedellytykset sekä pelastustoiminnan työturvallisuus</li> <li>- sammutusveden saanti, riittävyys sekä hallinta kohteessa ja sen ympäristössä</li> <li>- pelastustoimen laitteiden sijoittelu ja toteutus</li> <li>- tilojen rakenteellinen paloturvallisuus sekä käyttöturvallisuuteen.</li> </ul> Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti riskienhallinnan käsikirjaan.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulostulosyksikön esihenkilön toimesta.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
Palveluaika	Asiakkaalle annetaan tarkoituksenmukaista palvelua mahdollisimman pikaisesti, asiakasyhteys muodostetaan viikon sisällä palvelutarpeesta.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulostulosyksikön esihenkilön toimesta.  Palvelun toteutumista indikoi palvelukohtaisesti annettavat asiakaspalautteet.
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.  Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalaverissa.
Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia.	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osamistarve	KehO-tulosyksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.

		Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.
Asiakkailla annettava palvelu vastaa heidän tarpeisiin.	Palvelun yhteydessä toteutetaan asiakaskysely, jolla kartoitetaan asiakaskokemusta.	KehO-tulosyksikkö seuraa asiakaspalautetta.  Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalavereissa.

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Kohdentuminen (palvelutasopäätös)	Asiantuntijalausunto annetaan ja tarkastus rakennushankkeen aikana suoritetaan palvelutasopäätöksessä mainittuihin kohteisiin, jotka on sovittu yhteistyössä rakennusvalvonnan kanssa.  Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti riskienhallinnan käsikirjaan.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
Palvelutavoite	Palvelu edistää rakennushankkeiden paloturvallisuusratkaisujen toteutumista ja varmistaa pelastuslaitoksen operatiiviset toimintaedellytykset.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa palveluiden kohdentumista ja toteuttamisen sisältöä sekä seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
Onnettomuuskehityksen seuranta	Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.	KehO-tulosyksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.  TuPa-tulosyksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seuranta.

### 3.3.3 Paloriski-ilmoitusten valvonta ja siihen liittyvät palvelut

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 42 §:n mukaan, jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle (paloriski-ilmoitus). Ilmoitusvelvollisuus koskee

myös hyvinvointialuetta, kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.

### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen toteutuminen ja saatavuus (palvelutasopäätös)	Kaikki ilmeistä palovaaraa koskevat ilmoitukset käsitellään ja niihin reagoidaan riskinarvion edellyttämällä tavalla tarvittaessa yhteistyössä keskeisten yhteistyöviranomaisen kanssa.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen	Keskeisimmät yhteistyötahot tunnistettu ja he ovat tietoisia ilmoituskanavista sekä ilmoitusvelvollisuudestaan.  Pelastuslaitos viestii ja järjestää koulutuksia aktiivisesti pelastuslaitoksen omalle henkilöstölle sekä keskeisimmille yhteistyötahoille.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Palveluiden sähköinen asiointi	Pelastuslaitoksen verkkosivuilta löytyy keskeiset ohjeet, ilmoituskanavat ja yhteystiedot.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Ilmoitusten käsittely ja sen perusteella tehtävät toimenpiteet vastaavat toiminnalle asetettuja tavoitteita.	Asiakas saa moniammatillista apua ja palvelua samanaikaisesti ja tarvittavia toimenpiteitä sekä ratkaisuja pystytään koordinoimaan ja sopimaan yhteistyössä kummallekin viranomaiselle kuuluvat tehtävät huomioiden.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.  Paloriski-ilmoituksista ylläpidetään seurantataulukkoa.
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.  Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalavereissa.

Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osaamistarve	KehO-tulosyksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen vaikuttavuus	Jokaisen toimenpiteisiin johtaneen paloriski-ilmoituskohteen asuinympäristö saadaan turvallisiksi ja henkilö tarkoituksenmukaisen tuen piiriin.  Ilmoitusten johdosta tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta kehitetään yhteistyössä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa.	Ilmeistä palovaaraa koskevia ilmoituksia, niiden määrää ja niistä ilmeneviä tekijöitä tilastoidaan ja seurataan.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Onnettomuuskehityksen seuranta	Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.	KehO-tulosyksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.  TuPa-tulosyksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seuranta.

## 3.4 Onnettomuuskehityksen seuranta

### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 43 §:n mukaan pelastuslaitoksen tulee seurata onnettomuusuhkien sekä onnettomuuksien määrän ja syiden kehitystä. Niistä tehtävien johtopäätösten perusteella tulee ryhtyä toimenpiteisiin onnettomuuksien ehkäisemiseksi, niihin varautumiseksi ja tarvittaessa tehdä esityksiä muille viranomaisille ja tahoille.

### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Onnettomuuskehityksen seuranta on vakioitua ja säännöllistä.	KehO-tulosyksikkö seuraa tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.

Muiden toimintojen hyödyntäminen / Riskianalyysi	Onnettomuusuhkien sekä onnettomuuksien määrän ja syiden kehityksen seuranta toteutetaan riskianalyyssissä ja sen laadinnan yhteydessä.	KehO-tulosyksikkö osallistuu riskianalyyssityöhön.
Muiden toimintojen hyödyntäminen / Palontutkinta	Palontutkinta tukee osaltaan palvelutuotannon tuottamisen kohdentumista ja tarkoituksenmukaisuutta vallitsevaan toimintaympäristöön ja onnettomuuksien kehityksen seurantaan.  Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti riskienhallinnan käsikirjaan.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosyksikön esihenkilön toimesta.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
Muiden toimintojen hyödyntäminen / Työntekijähavainnot	Työntekijöiden laajat ja monipuoliset työnkuvat sekä tiivis yhteistyö muiden viranomaisten kanssa edistävät osaltaan tapahtuneista onnettomuuksista, tilastoista ja toimintaympäristöhavainnoista tehtävien johtopäätösten viemistä käytäntöön.	Vastuualuepalaverit ja säännöllinen yhteys muihin viranomaisiin mahdollistavat toiminnan muutoksen nopeallakin aikavälillä.

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Palvelujen sisältö on palvelutasopäätöksen mukainen.	Onnettomuuskehityksen seuranta sisältää vähintään onnettomuusuhkien sekä onnettomuuksien määrän ja syiden kehitystä.  Seuranta on vakioitua ja sisällöltään sellaista, joka vastaa onnettomuuksien ehkäisylle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Johtopäätökset ovat selkeitä ja informatiivisia.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosyksikön esihenkilön toimesta.
Palontutkintatietojen hyödyntäminen	Palontutkinnan yhteydessä tehdyt, lyhyemmän aikavälin havainnot ja niihin liittyvät tarvittavat toimenpiteet käynnistetään tarpeen mukaisesti nopeasti.  Mikäli toimenpiteen käynnistämisen tarve ei ole pikainen, voidaan	KehO ja TuPa yhteensovittavat palvelut. Toimintamallien ajantasaisuutta seurataan vuosittain.



	onnettomuuksien ehkäisyn palvelutuotantoa kohdentaa ja suunnitella vuosittain laadittavalla onnettomuuksien ehkäisyn suunnitelmalla.	
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.	Tulosyksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.  Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalaverissa.
Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osamistarve	KehO-tulosyksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Onnettomuustiedon hyödyntäminen	Seurannasta tehtävät johtopäätökset viedään palveluiden sisältöön, toimintaa ohjaaviin suunnitelmiin, tai niistä tehdään tarvittaessa esityksiä muille viranomaisille ja tahoille.  Toimintaa ohjaavien suunnitelmien toteutumista seurataan kuukausittain vastuualueiden kuukausipalaverissa, jossa on mukana vastuualueiden päällystöviranhaltijat.	KehO-tulosyksikkö seuraa tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain. Tulosyksikön esihenkilöt seuraavat kirjauksien ajantasaisuutta vähintään vuosittain.

### 3.5 Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa hoitamien onnettomuuksien ehkäisyyn ja valvontaan kuuluvien tehtävien asianmukaisen järjestämisen varmistaminen

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Laki hyvinvointialueista 611/2011 7§ mukaisesti hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaana laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden:

- 1) yhdenvertaisesta saatavuudesta;
- 2) tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä;
- 3) tuottamistavan valinnasta;
- 4) tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta;
- 5) viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Hyvinvointialue voi hoitaa tehtävät itse tai sopia järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle hyvinvointialueelle. Lisäksi hyvinvointialueiden tehtävien järjestäminen voidaan koota yhdelle tai useammalle hyvinvointialueelle, jos se on välttämätöntä palvelujen laadun ja saatavuuden parantamiseksi, riittävien henkilöstö- ja muiden voimavarojen tai tehtävässä tarvittavan erityisasiantuntemuksen turvaamiseksi taikka muusta vastaavasta ja perustellusta syystä.

### Aluevaltuuston päätös palvelun palvelutasosta

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ei ole sopinut onnettomuuksien ehkäisyyn ja valvontaan kuuluvien tehtävien järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle hyvinvointialueelle.

## 3.6 Valvonta

### 3.6.1 Pelastuslain 2 ja 3 luvun säännösten noudattamisen valvonta

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn valvontatoiminta perustuu pelastuslain 379/2011 78 §, jossa määritellään tehtäväksi valvoa pelastuslain toisen ja kolmannen luvun veloitteiden toteutumista. Luku 2 käsittää yleiset toimintavelvollisuudet ja luku 3 toiminnanharjoittajan sekä rakennuksen omistajan ja haltijan velvollisuudet.

#### Palvelutason toteutuminen ja saatavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Määräaikaisen ja epäsäännöllisen valvonnan piirissä olevat kohteet valvotaan täysimääräisesti vuosittain OE-suunnitelman mukaisesti.  Määräaikainen valvonnan eteneminen: 50% H1 ja 100% H2.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Saatavuus (palvelutasopäätös)	Valvontatoimenpiteet, kohdentaminen, niiden toteuttaminen sekä valvontakeinot määritellään vuosittain laadittavassa onnettomuuksien ehkäisyn suunnitelmassa.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Lakisääteinen toimintaa ohjaava suunnitelma	<p>Valvontatoiminnan käytännön toteuttaminen kuvataan vuosittain päivitettävässä onnettomuuksien ehkäisy-suunnitelmassa (pelastuslain 79 §:n tarkoittaman valvontasuunnitelma).</p> <p>Tavoitteissa on huomioitu väestön profiili, yhteiskunnan eri häiriötilanteet sekä toimintaympäristön ja alueen erityispiirteet.</p> <p>Toimintaan liittyvässä yhteistyössä ja palvelujen sisällössä huomioidaan yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaaminen.</p>	Tulosityksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain.
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	<p>Käytettävät valvonnan prosessit ovat valtakunnallisten tai alueellisesti (Uusimaa) määriteltyjen toimintatapojen mukaisia.</p> <p>Menettely- ja toimintatavat ovat hyvän hallintotavan mukaisia.</p> <p>Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.</p>	<p>Tulosityksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.</p> <p>Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalaverissa.</p>
Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osaamistarve	<p>KehO-tulosityksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.</p> <p>Tulosityksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.</p>
Asiakkaalle annettava palvelu vastaa heidän tarpeisiin.	<p>Valvontapöytäkirja on asiakkaalle ymmärrettävä ja hän on saanut tarpeisiin ja olosuhteisiin riittävän opastuksen, ohjauksen ja neuvonnan. Valvontatyö on selkeää sekä oikeamuotoista ja -aikaista.</p> <p>Palveluiden yhteydessä toteutetaan asiakaskysely, jolla kartoitetaan asiakaskokemusta.</p>	<p>KehO-tulosityksikkö seuraa asiakaspalautetta.</p> <p>Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalaverissa.</p>

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Kohdentuminen (palvelutasopäätös)	Valvonta perustuu riskien arviointiin ja toimialueen erityispiirteisiin.  OE-suunnitelmassa määritellään valvonnan kohdentuminen.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Toimintatapojen kohdentaminen tunnistettuihin riskeihin	Riskianalyyseissa luokiteltujen erityistä tarkastelua vaativien kohteiden paloturvallisuutta sekä niiden vaikutusalueen ja pelastussuunnitelmavelvollisten asuinrakennusten paloturvallisuutta edistetään kehittämällä valvonnan ja turvallisuusviestinnän keinoja yhdistämällä.  Tavoitteena on tukea asukkaiden omatoimista varautumista sekä pelastustoiminnan toimintaedellytyksiä.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosityksikön esihenkilön toimesta.  Tulosityksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
Palvelujen vaikuttavuus	Kiinteistön omistajalle, haltijalle ja toiminnan harjoittajalle asetetut vaatimukset ovat lainsäädännön mukaisessa kunnossa.  Edistetään ns. asiakaskokonaisuusmallia turvallisuuden kehittämiseksi ja turvallisuustyön tukemiseksi kyseisissä kohteissa.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosityksikön esihenkilön toimesta.  Tulosityksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain
Saadun tiedon hyödyntäminen	Valvonnasta saatuja tietoja hyödynnetään muihin pelastuslaitoksen palveluiden suunnitteluun.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.
Onnettomuuskehityksen seuranta	Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.	KehO-tulosityksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.  TuPa-tulosityksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seurantaa.

### 3.6.2 Paloturvallisuuden itsearviointi

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Valvonnan suorittamiseksi pelastuslaitoksen on tehtävä palotarkastuksia ja muita valvontatehtävään edellyttämiä toimenpiteitä (pelastuslaki 379/2011 78§).

Omakotitalojen (yhden tai kahden asunnon asuinrakennus) valvonnan riskinarviointi toteutetaan paloturvallisuuden itsearviointijärjestelmällä. Pientalon itsearviointilomake ja pientalon paloturvallisuusopas lähetetään vuosittain ennalta suunnitelluille alueille. Materiaalin pohjalta omistaja tai haltija arvioi elinpiirinsä turvallisuustason itsenäisesti ja toimittaa raportin tehdyistä havainnoista pelastuslaitokselle.

#### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	Yhden ja kahden asunnon kiinteistöt tavoitetaan vähintään kerran 10 vuoden aikana paloturvallisuuden itsearvioinnilla ja siihen liittyvillä tarkoituksenmukaisilla toimenpiteillä.  OE-suunnitelmassa määritellään paloturvallisuuden itsearviointia koskevat vuosittaiset alueet.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalaverissa.

#### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	Käytettävät valvonnan prosessit ovat valtakunnallisten tai alueellisesti (Uusimaa) määriteltyjen toimintatapojen mukaisia.  Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.  Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalaverissa.
Paloturvallisuuden itsearvioinnin materiaalit ja sähköinen asiointi	Käytetyt materiaalit ovat laadukkaita ja ajantasaisia.  Palvelu voidaan hoitaa täysin sähköisesti, huomioiden erityisryhmät ja kielivaatimukset.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa materiaalien sekä sähköisten palveluluiden ajantasaisuutta ja käytettävyyttä.

Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osamistarve	KehO-tulosyksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.  Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.
Asiakkailla annettava palvelu vastaa heidän tarpeisiin.	Paloturvallisuuden itsearviointilla pyritään vaikuttamaan onnettomuuden syihin sekä ihmisten omaan kotiympäristön turvallisuushavainnointiin ja asumisturvallisuuden edistämiseen.  Palveluiden yhteydessä toteutetaan asiakaskysely, jolla kartoitetaan asiakaskokemusta.	KehO-tulosyksikkö seuraa asiakaspalautetta.  Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalaverissa.

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Saadun tiedon hyödyntäminen	Paloturvallisuuden itsearviointia käytetään riskienarviointimenetelmänä valvontatoimenpiteiden ja turvallisuusviestintätoimenpiteiden kohdentamiseen sekä muihin pelastuslaitoksen palveluiden suunnitteluun.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosyksikön esihenkilön toimesta.
Vaikuttavuuden parantaminen	Paloturvallisuuden itsearviointimenetelmää hyödynnetään erityistä vaaraa aiheuttavien kohteiden vaikutusalueella olevien asukkaiden toimintakyvyn parantamisessa onnettomuustilanteissa.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosyksikön esihenkilön toimesta.
Palvelujen vaikuttavuus	Kiinteistön omistajalle, haltijalle ja toiminnan harjoittajalle asetetut vaatimukset ovat lainsäädännön mukaisessa kunnossa.  Paloturvallisuuden itsearviointilla pyritään vaikuttamaan onnettomuuden syihin sekä ihmisten omaan kotiympäristön turvallisuushavainnointiin ja asumisturvallisuuden edistämiseen.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosyksikön esihenkilön toimesta.

Onnettomuuskehityksen seuranta	Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.	KehO-tulosyksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.  TuPa-tulosyksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seurantaa.
--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.6.3 Kemikaalivalvonta

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 27§ mukaisesti pelastuslaitos huolehtii muistakin muussa laissa hyvinvointialueen pelastustoimelle ja pelastusviranomaiselle säädetystä tehtävistä. Onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvä keskeinen muusta lainsäädännöstä tuleva velvoite on kemikaali- ja turvallisuuslain mukainen kemikaalivalvonta.

Pelastuslaitos vastaa osaltaan vaarallisten kemikaalien teollisen käsittelyn ja varastoinnin turvallisuussäätelyä ja luvista. Pelastuslaitoksen kemikaalivalvonta koskee kemikaalien vähäisen käsittelyn ja varastoinnin valvontaa sekä säilytystä ja lisäksi kuluttajille tarkoitettujen ilotulitteiden myynnin ja varastoinnin valvontaa. Kemikaalivalvontaan kuuluu myös vaarallisten kemikaalien käyttö erikoistehosteina yleisötapauksissa.

#### Palvelutason saatavuus ja toteutuminen

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Toteutuminen (palvelutasopäätös)	<p>Kemikaalivalvonnan lakisääteiset tehtävät suoritetaan täysimääräisesti ilman aiheutonta viivytystä.</p> <p>Lisäksi vähäistä teollista käsittelyä ja varastointia sekä säilytystä valvotaan määräaikaisen valvontatehtävien yhteydessä yhdenmukaisesti ja laadukkaasti.</p> <p>Päivystävä palotarkastaja käsittelee ilotulitukseen liittyvät ilmoitukset. Päivystävän palotarkastajan palveluun on vuorolista ja menettelytapa äkillisissä poissaoloissa, jotka varmistavat palvelun saatavuuden.</p>	<p>Tulosyksikön esihenkilö seuraa toteutumista.</p> <p>Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.</p>
Saatavuus (palvelutasopäätös)	Valvontatoimenpiteet, niiden toteuttaminen sekä valvontakeinot	Tulosyksikön esihenkilö seuraa toteutumista.

	<p>määritellään vuosittain laadittavassa onnettomuuksien ehkäisyn suunnitelmassa.</p> <p>Tulosyksiköiden sisäinen työnjako on toteutettu siten, vastuut eri tehtävistä jakautuvat vähintään kahdelle henkilölle.</p>	Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

### Palvelutason laatu

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Lakisääteinen toimintaa ohjaava suunnitelma	Valvontatoiminnan käytännön toteuttaminen kuvataan vuosittain päivitettävässä onnettomuuksien ehkäisysuunnitelmassa (pelastuslain 79 §:n tarkoittaman valvontasuunnitelma).	Tulosyksikön esihenkilö seuraa kirjauksien ajantasaisuudesta vähintään vuosittain.
Yhdenmukaiset menettely- ja toimintatavat.	<p>Käytettävät valvonnan prosessit ovat valtakunnallisten tai alueellisesti (Uusimaa) määriteltyjen toimintatapojen mukaisia.</p> <p>Menettely- ja toimintatavat ovat hyvän hallintotavan mukaisia.</p> <p>Menettelytavat ja toimintaohjeet palveluille on kuvattu kirjallisesti sisäisessä ohjeistuksessa.</p>	<p>Tulosyksikön esihenkilö seuraa ohjeistuksen ajantasaisuutta ja käytäntöön saattamista vähintään vuosittain.</p> <p>Vastuualueen sisäinen reflektointi vastuualuepalavereissa.</p>
Henkilöstön osaaminen vastaa palvelulle asetettuja vaatimuksia	Sisäisessä koulutusjärjestelmässä on huomioitu palvelulle asetetut tavoitteet ja henkilöstön osaamistarve	<p>KehO-tulosyksikkö vastaa koulutussuunnitelmista ja seuraa henkilöstön kouluttautumista.</p> <p>Tulosyksikön esihenkilö seuraa koulutustarpeita mm. kehityskeskusteluiden yhteydessä.</p>
Asiakkaille annettava palvelu vastaa heidän tarpeisiin.	Lupapäättös ja valvontapöytäkirja on asiakkaalle ymmärrettävä ja hän on saanut tarpeisiin ja olosuhteisiin riittävän opastuksen, ohjauksen ja neuvonnan. Valvontatyö on selkeää sekä oikeamuotoista ja -aikaista.	<p>KehO-tulosyksikkö seuraa asiakaspalautetta.</p> <p>Asiakaspalautteiden seuraaminen vastuualuepalavereissa.</p>



	Palveluiden yhteydessä toteutetaan asiakaskysely, jolla kartoitetaan asiakaskokemusta.	
Tietojen ajantasaisuus	Pelastuslaitoksella on ajantasainen kemikaalikohtetietoisuus toimialueelta.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosityksikön esihenkilön toimesta.
Viranomaisyhteistyö	Yhteistyö Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) kanssa pidetään tiiviinä toimialueen kemikaalikohteiden valvontaan liittyen. Kemikaalivalvonnan ja pelastustoiminnan yhteistyötä ja tiedonvaihtoa pidetään yllä yhteisten prosessien kautta.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosityksikön esihenkilön toimesta.

### Palvelutason vaikuttavuus

Määritelmä	Kriteeri	Seuranta
Kohdentuminen (palvelutasopäätös)	OE-suunnitelmassa määritellään kemikaalikohteiden määräaikaisen valvonnan kohdentuminen. Muussa valvonnassa tehdyt havainnot johtavat tarvittaessa kemikaalivalvonnan toimenpiteisiin.  Muut kemikaalivalvonnan toimenpiteet kohdentuvat asiakaskontaktien kautta.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.  Toiminnan seuraaminen vastuualuepalavereissa.
Palvelujen vaikuttavuus	Kiinteistön omistajalle, haltijalle ja toiminnan harjoittajalle asetetut vaatimukset ovat lainsäädännön mukaisessa kunnossa.	Palvelun sisällöllinen seuraaminen tulosityksikön esihenkilön toimesta.
Saadun tiedon hyödyntäminen	Kemikaalivalvonnasta saatuja tietoja hyödynnetään muihin pelastuslaitoksen palveluiden suunnitteluun.	Tulosityksikön esihenkilö seuraa toteutumista.
Onnettomuuskehityksen seuranta	Tuotettavilla palveluilla pyritään vähentämään toimialueella tapahtuvia onnettomuuksia ja niiden vaikutuksia.	KehO-tulosityksikkö analysoi tilastollista onnettomuuksien kehitystä vähintään vuosittain.  TuPa-tulosityksikkö toteuttaa palontutkintatoiminnassa ajankohtaisten ilmiöiden seuranta.

### 3.7 Valmiuden tarkastaminen

#### Palvelun kuvaus ja palvelutason nykytila

Pelastuslain 379/2011 84§ nojalla pelastusviranomaiset voivat tehdä tarkastuksia pelastuslaissa säädettyjen suuronnettomuuksien ja poikkeusolojen varautumisjärjestelyjen valvomiseksi. Tarkastuksen toimittajalla on oikeus päästä tarkastettaviin tiloihin ja saada selvityksiä tässä laissa vaadituista varautumista koskevista suunnitelmista ja muista järjestelyistä.

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos toteuttaa toiminnanharjoittajan sekä rakennuksen omistajan ja haltijan velvollisuuksien valvontaa pelastuslain 78§ nojalla. Toiminnan harjoittajan velvollisuuksiin kuuluvat suuronnettomuuksien ja poikkeusolojen varautumisjärjestelyt sisältyvät myös pelastuslain luvun 3 kokonaisuuteen, joten erillisten, pelastuslain 84 §:n mukaisten valmiustarkastusten järjestämiselle Itä-Uudenmaan pelastuslaitos ei ole nähnyt tarkoituksenmukaista tarvetta.

#### Aluevaltuuston päätös palvelun palvelutasosta

- Pelastuslain 379/2011 84§ mukaista säännöllistä valmiuden tarkastamista ei toteuteta Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimesta.

### 3.8 Muut onnettomuuksien ehkäisyn ja valvonnan palvelut (ei pelastuslainsäädännön edellyttämät tehtävät, esimerkiksi kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävä valvontatoiminta)

Kemikaalilainsäädännön nojalla toteutettava kemikaalivalvonta on käsitelty kohdassa 4.1.6

## LIITTEET: Vastuualueen ja yksiköiden vuosikellot

