



Pelastuslaitosten
kumppanuusverkosto

Pelastustoimen omavalvontamallin käyttöopas

Helsinki 26.2.2020

KÄYTTÖÖNOTON VAIHEET

MÄÄRITTELYN TAI KUVAUKSEN SISÄLTÖ ("TARKISTUSLISTA")

1. Määrittely	Palvelut, laatuvaatimukset, keskeinen tieto ja tietolähteet, mittarit, laadunhallinnan menettelyt
2. Vastuut	Johtamisen ja ohjauksen vastuut, omavalvonnan vastuut, poikkeamatiedon hallinnan vastuut, palvelutuotannon vastuut, osaamisenhallinnan vastuut sekä palaute- ja seurantatiedon omistajuus
3. Toimintatavat	Palvelutuotannon toimintatapojen kuvaus, tiedon tuottamisen, raportoinnin ja seurannan menettelyjen kuvaus, laadun varmistamisen menettelyjen kuvaus, toiminnan vaatimusten kuvaus sekä palvelu- ja prosessikuvaukset tarpeen mukaan
4. Poikkeamat	Kuvaus menettelytavoista, joilla havaitut poikkeamat , riskit, vaaratilanteet ja ladulliset puutteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja korjataan sekä kuvaus poikkeamatiedon raportoinnin, tiedon hyödyntämisen ja poikkeamien kehityksen seurannan menettelyistä
5. Kehittämisuunnitelman laatiminen	Kuvaus laadunhallinnan menettelyjen kehittämisestä, kuvaus palvelujen kehittämisestä sekä kuvaus tiedon hyödyntämisen menettelyistä palvelujen kehittämiseksi
6. Omavalvontamallin toteuttaminen	Palvelutuotannon toteuttaminen omavalvontamallin mukaisesti, palvelujen tuottaminen vaatimusten mukaisesti, kustannustehokkaat ja vaikuttavat palvelukokonaisuudet

1. Määrittelyt

- Palvelut, palvelukokonaisuudet ja palvelutarpeet
- Laatuvaatimukset
- Tietojohtamisen periaatteet (keskeinen tieto ja tietolähteet)
- Arvioinnin ja seurannan periaatteet (mittarit, toiminnan kehittämisen ja laadunhallinnan menettelyt)

AVAINKYSYMYKSIÄ

- Mitkä ovat lakisääteiset tehtävät?
- Mitä muita palveluita tuotetaan?
- Miten palvelut liittyvät toisiinsa?
- Millaisia palvelukokonaisuuksia tuotamme asiakkaan näkökulmasta?
- Millaisia vaatimuksia on asetettu palvelujen laadulle?
- Millaisia suorituskykyvaatimuksia toiminnalle on olemassa?
- Mikä tieto on keskeistä, jotta palvelujen laatua voi seurata?
- Mitä tietolähteitä käytämme?
- Mitä mittareita hyödynnämme?

2. Vastuut

- Johtamisen ja ohjauksen vastuut
- Omavalvonnan vastuut
- Poikkeamanhallinnan vastuut
- Palvelutuotannon vastuut
- Osaamisenhallinnan vastuut
- Palaute- ja seurantatiedon omistajuus / vastuut

AVAINKYSYMYKSIÄ

- Mitkä ovat johtamisen ja päätöksenteon vastuut toiminnan eri tasoilla?
- Miten vastuista on viestitty?
- Miten osaamisenhallinnan vastuut jakautuvat organisaation eri tasoilla?
- Miten poikkeamatiedon raportoinnin ja käsittelyn vastuut on sovittu?
- Kuka vastaa palaute- ja seurantatiedon koonnista, seurannasta ja raportoinnista johdolle?
- Miten vastuut ohjeiden päivityksestä jakautuvat organisaation eri tasoilla?
- Kuka – mitä – miten ja kenelle?

3. Toimintatavat

- Palvelutuotannon ohjeet ja toimintatapojen kuvaus
- Tiedon tuottamisen, raportoinnin ja seurannan menettelyjen kuvaukset
- Laadun varmistamisen menettelyjen kuvaus
- Toiminnan vaatimusten kuvaus
- Palvelu- ja prosessikuvaukset (tarpeelliset)

AVAINKYSYMYKSIÄ

- Miten on varmistettu, että palvelun laadun näkökulmasta keskeiset ohjeet ovat löydettävissä ja sovitut toimintatavat ovat henkilöstöllä tiedossa?
- Millaisin menettelyin palvelujen tuottamista ja laatua seurataan?
- Miten on varmistettu, että toiminnan keskeiset vaatimukset ovat kaikilla tiedossa?
- Miten lisätään yhteistä näkemystä palveluiden tuottamisen perusteista, keskeisistä toiminnan vaatimuksista ja palvelujen laadun parantamisesta?

4. Poikkeamat

- Menettelytavat, joilla havaitut poikkeamat, riskit, vaaratilanteet ja ladulliset puutteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja korjataan
- Menettelytavat, joilla poikkeamatiedon raportointia, tiedon hyödyntämistä ja poikkeamien kehityksen seuranta toteutetaan
- Menettelytavat, miten ja millaisista poikkeamista viestintään sekä miten poikkeamista opitaan

AVAINKYSYMYKSIÄ

- Miten poikkeamatiedon raportointi ja poikkeamien käsittely toteutetaan?
- Miten keskeinen palaute- ja seurantatieto kootaan
- Miten keskeistä palaute- ja poikkeamatietoa seurataan ja miten siitä raportoidaan?
- Kuka – mitä – miten ja kenelle?

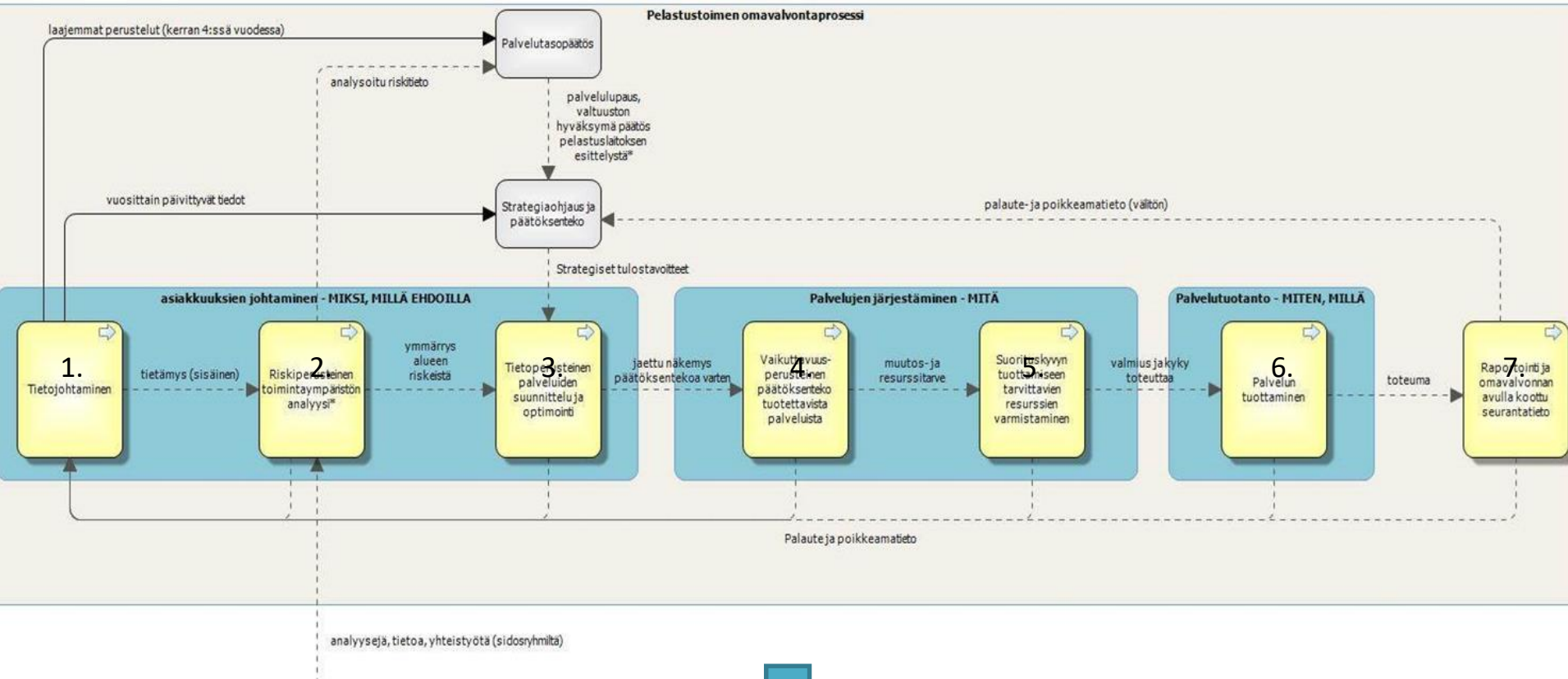
5. Kehittämissuunnitelma

- Menettelyt, miten laadunhallinnan avulla sisäisiä toimintatapoja kehitetään ja toiminnan laatua parannetaan
- Menettelyt, miten palveluja ja niiden laatua kehitetään
- Menettelyt, miten tietoa hyödynnetään palvelujen kehittämiseksi
- Menettelyt, miten omavalvontaa ja sen eri osa-alueita organisaatiossa kehitetään

AVAINKYSYMYKSIÄ

- Mitkä ovat laadun varmistamisen keskeiset kehittämistarpeet ja millaisin askelin toimintaa parannetaan?
- Millaisin menettelyin palvelujen laatuun vaikuttavia osa-alueita kehitetään?
- Miten seuranta-, palaute- ja poikkeamatietoa hyödynnetään palveluiden laadun parantamiseksi?
- Millaisin menettelyin sisäisiä toimintatapoja kehitetään?

6. Omavalvonnan toteuttaminen



Kustannustehokkaat, vaatimusten mukaiset ja vaikuttavat palvelut



Pelastuslaitosten
kumppanuusverkosto

Pelastustoimen omaavalvontamalli

AVAINKYSYMYKSIÄ OMAVALVONNAN TOTEUTUKSEN TUEKSI



1. Tietojohtaminen

ASIAKASTARVE	SISÄISET TOIMINTAMENETTELYT
Onko asiakkaan tarpeet tunnistettu?	Miten tietojohtamisen systemaattisista menettelyistä on huolehdittu?
Millaisia menettelyjä käytetään asiakkaan odotusten ja palautteiden keräämiseksi sekä arvioimiseksi? • Kuinka em. tietoja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä? • Millaisia menettelytapoja hyödynnetään, jotta asiakkaat tai heidän läheisensä voivat antaa palautetta palveluiden laatuun, turvallisuuteen tai saatavuuteen liittyvistä puutteista?	Miten on varmistettu tiedonhallinnan systemaattiset menettelyt? • Tunnistettu keskeiset vaiheet ja vastuut • Kuvattu keskeiset tietovirrat (esim. kuvattu, mitä tietoa pitää siirtyä ja kenelle) • Kuvattu tiedon koonti- ja analyysimenettelyt • Kuvattu toiminnan arviointi- ja seurantamenettelyt (poikkeamakriteerit, poikkeamatiedon raportointi, tiedon käsittely ja hyödyntäminen)
Miten on tunnistettu keskeisimmät tietolähteet, jotka kuvaavat asiakastarpeita? • Kuinka em. tietolähteet on huomioitu toimintaympäristön analyysissä?	Miten on varmistettu eri tietolähteiden laaja-alainen hyödyntäminen? • Analyysityössä • Päätöksenteossa ja johtamisessa • (ml. riskianalyysitiedon ja riskiaineistojen käyttäminen, jalostaminen ja hyödyntäminen)
Miten keskeiset tietotarpeet palvelun laadun, saatavuuden, saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta on tunnistettu?	Miten on varmistettu, että tietoa käytetään yhtenäisellä tavalla (esim. eri palveluissa laajasti tai kansallisesti käytettävä tieto)?
Millaisia menettelytapoja on käytössä, jotta asiakas voi osallistua palveluiden kehittämiseen?	Miten tiedon elinkaarta ja luotettavuutta hallitaan (mm. ajantasaisuus)?



2. Riskiperusteinen toimintaympäristön analyysi

ASIAKASTARVE	SISÄISET TOIMINTAMENETTELYT
Tuottaako analyysi keskeistä tietoa toiminnan suunnitteluun ja palvelujen kohdentamisen perusteeksi?	Onko riskiperusteinen toimintaympäristön analyysi vakioitu ja toteutettu laajalla asiantuntemuksella?
Miten varmistetaan, että riskiperusteinen toimintaympäristön analyysi tuottaa perusteet palvelutuotannon toteuttamiselle?	Miten riskiperusteisen toimintaympäristön analyysin toteutuksen menettelyt on vakioitu? • Miten toimintaympäristön kannalta keskeiset riskit on tunnistettu? • Miten on analysoitu riskien keskinäisriippuvuutta? • Miten analyysityö on vakioitu? • Millaisin menettelyin riskien vaikutusta on arvioitu? • Miten on tunnistettu toimintaympäristön asettamat vaatimukset palvelujen tuottamiselle?
Miten on varmistettu eri viranomaisten yhteinen ymmärrys pelastustoimen alueen uhka- ja riskitasoista?	Millaisin menettelyin toimintaympäristön analyysityössä on hyödynnetty työyhteisön ja eri sidosryhmien osaamista?
Hyödynnetäänkö asiakkaiden tekemiä riskianalyysiaineistoja?	Kuinka riskianalyysityössä on huomioitu valtakunnalliset perusteet?
	Miten on varmistettu riskienhallinnan yhteistyökäytännöt ja yhteinen näkemys eri viranomaisten välillä ml. roolit ja vastuut?



3. Tietoperusteinen palveluiden suunnittelu ja optimointi palvelujen kokonaisuuden näkökulmasta

ASIAKASTARVE	SISÄISET TOIMINTAMENETTELYT
Suunnitellaanko palvelut kokonaisuutena ja vaikuttavuustiedon ohjaamana?	Miten suunnitteluprosessin sisältö ja toimivuus on varmistettu?
Millä menetelmillä asiakastieto huomioidaan palveluiden suunnittelussa ja optimoinnissa?	Miten on vakioitu tietoperusteisen palveluiden suunnittelun ja optimoinnin menettelyt? Miten on varmistettu tietoperusteiden hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa?
Mitä tietolähteitä tai menetelmiä hyödynnetään palvelujen vaikuttavuuden arvioinnissa?	Miten on varmistettu alueellisen viranomaisyhteistyön menettelyt palveluiden suunnittelussa ja optimoinnissa?
Miten pelastuslaitoksen kaikkia palvelukokonaisuuksia hyödynnetään asiakkaiden saamien palvelujen suunnittelussa?	Millaisia menettelytapoja hyödynnetään kokonaisvaltaisessa turvallisuus- ja laatu työssä (esim. ongelmien ennakkoinnissa, tunnistamisessa, ehkäisyssä ja hallinnassa)?
Miten em. palvelujen suunnittelussa ja optimoinnissa on huomioitu palvelutarpeet yli toimialarajojen ja yhteistyö eri viranomaisten välillä?	
Millä perusteilla palveluita on kohdennettu siten, että vaikuttavuus riskitasoon olisi mahdollisimman suuri?	

4. Vaikuttavuusperusteinen päätöksenteko tuotettavista palveluista

ASIAKASTARVE	SISÄISET TOIMINTAMENETTELYT
Miten on varmistettu, että keskeistä päätöksentekoa ohjaa asiakasvaikuttavuus?	Kuinka palvelukokonaisuuksien vaikuttavuus on otettu huomioon palveluista päätettäessä?
Miten palvelutasopäätöksen valmistelussa on hyödynnetty tietoperusteista palvelujen suunnittelua, optimointia ja vaikuttavuustietoa?	Miten on varmistettu johtamisen, ohjauksen ja päätöksenteon osaaminen henkilöstölle, jotka tekevät vaikuttavuusperusteisia päätöksiä palveluista?
Miten on varmistettu, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta päätöksistä, päätöksentekoprosessista ja miten tietoa hyödynnetään?	Kuinka palvelukokonaisuuksien tuottama vaikuttavuus on huomioitu palveluista päätettäessä johtamisen eri tasoilla?
Miten päätöksenteon perusteet esitetty, jotta ne ovat asiakkaalla tiedossa?	Miten on varmistettu, että johtamisen ja ohjauksen vastuuhenkilöt ovat kaikilla tiedossa?
Miten on varmistettu, että päätöksenteon prosessi on esitetty asiakkaalle läpinäkyvästi ja avoimesti?	Miten päätöksenteon jatkuvuus on varmistettu kaikissa tilanteissa?



5. Suorituskykyvaatimusten edellyttämien resurssien varmistaminen

ASIAKASTARVE	SISÄISET TOIMINTAMENETTELYT
Onko vaatimusten mukainen suorituskyky käytettävissä asiakaspalveluun kaikissa tilanteissa?	Miten on varmistettu suorituskykyvaatimuksia vastaavien resurssien olemassaolo?
Miten varmistetaan, että edellytetyn suorituskyvyn mukainen palvelu toteutuu?	Miten on varmistettu, että palvelut on ohjattu ja järjestetty suorituskykyvaatimusten mukaisesti? (talous, henkilöstö, kalusto, tilat, välineet jne.) • Miten on varmistettu riittävä osaaminen? • Miten on varmistettu, että palvelutuotannon roolien ja vastuiden selkeys resurssien hallinnassa?
Miten on varmistettu, että asiakkailla on tiedossa lakisääteiset vastuut ja ymmärrys toimia oikein onnettomuustilanteissa?	Miten on varmistettu vaatimusten mukaiset resurssit kaikkiin turvallisuustilanteisiin?
Miten on huomioitu, että asiakkaan rooli tukee kokonaisvasteen tuottamista?	Millä menettelyillä resurssisuunnittelussa huomioidaan suorituskykyvaatimukset? • Miten määritelty palvelutuotannon suorituskyvyn vähimmäisrajat?
	Millä menettelyillä varmistetaan, että suorituskyky säilyy edellytetyllä tasolla? • Miten tehtävien aikainen seuranta on suunniteltu? • Millaiset ovat poikkeamienhallinnan menettelyt suorituskyvyn varmistamisessa?

6. Palvelun tuottaminen

ASIAKASTARVE	SISÄISET TOIMINTAMENETTELYT
Toteutuuko suunnitellun sisältöinen sekä suorituskyykyvaatimusten mukainen, laadultaan riittävän korkeatasoinen palvelu?	Miten sisällöltään ja osaamiseltaan riittävä palvelutaso on varmistettu ja miten poikkeamat tunnistetaan?
Miten on varmistettu, että asiakas saa suorituskyykyvaatimusten ja palvelutasopäätöksen mukaista palvelua?	Miten on varmistettu, että palvelut tuotetaan suorituskyykyvaatimusten ja palvelutasopäätöksen mukaisesti?
Miten on varmistettu myönteinen asiakaskokemus palvelutilanteissa?	Miten arvioidaan ja parannetaan organisaation toimintaa ja turvallisuuskulttuuria?
Miten on varmistettu palvelun laadun, saatavuuden, saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutuminen palvelutilanteessa?	Miten arvioidaan ja parannetaan työturvallisuutta ja työhyvinvointia?
Miten on varmistettu asiakas- ja potilasturvallisuus?	Miten on varmistettu turvallisuusongelmien ennakoiminen ja turvallisuusriskien tunnistaminen palvelutuotannossa?
Miten on asiakkaille on mahdollistettu asiakaspalaute- ja reklamaatio menettelyt?	Miten on varmistettu poikkeamien hallinnan vastuut, menettelyt ja dokumentointi?
Miten on varmistettu, että asiakkaalla on riittävä ymmärrys siitä, millä ehdoilla palvelun laatu täyttyy tai mitkä ovat laadukkaan palvelun tunnusmerkit?	

7. Poikkeama- ja seurantatiedon raportointi

ASIAKASTARVE	SISÄISET TOIMINTAMENETTELYT
Huomioidaanko poikkeamatiedon hyödyntämisessä asiakkaan antama palaute?	Miten on varmistettu toiminnan arviointitietojen siirtyminen toiminnan kehittämiseen?
Millä menettelyillä asiakkaan antama palaute huomioidaan? • Millä menettelyillä on varmistettu, että asiakaspalautteeseen vastataan? • Miten asiakaspalautteet käsitellään ja miten asiakas voi seurata käsittelyn etenemistä?	Miten on varmistettu arviointi- ja seurantamenettelyt ja niiden toteuttaminen? (suunnittelu, seuranta, raportointi, tiedon käsittely ja hyödyntäminen)
Miten on huomioitu asiakkaan ylläpitämä poikkeama- ja seurantatieto?	Kuinka tunnistetaan ne tilanteet, joissa laadukkaan toiminnan vähimmäiskriteerit eivät täyty?
	Kuka, miten, mitä ja kenelle poikkeamista raportoidaan?
	Miten poikkeamailmoitukset käsitellään ja miten käsittelyn etenemistä seurataan?
	Miten poikkeamista viestitään henkilöstölle, sidosryhmille ja asianosaisille?
	Miten on varmistettu menettelyt tilanteissa, joissa poikkeaman on aiheuttanut asiakkaan toiminta?

Liite 1. Tietojohtaminen, tiedonhallinta ja tiedon hyödyntäminen

Tietojohtamisella tarkoitetaan omavalvontamallissa systemaattista tiedon hallintaa ja tiedolla johtamista

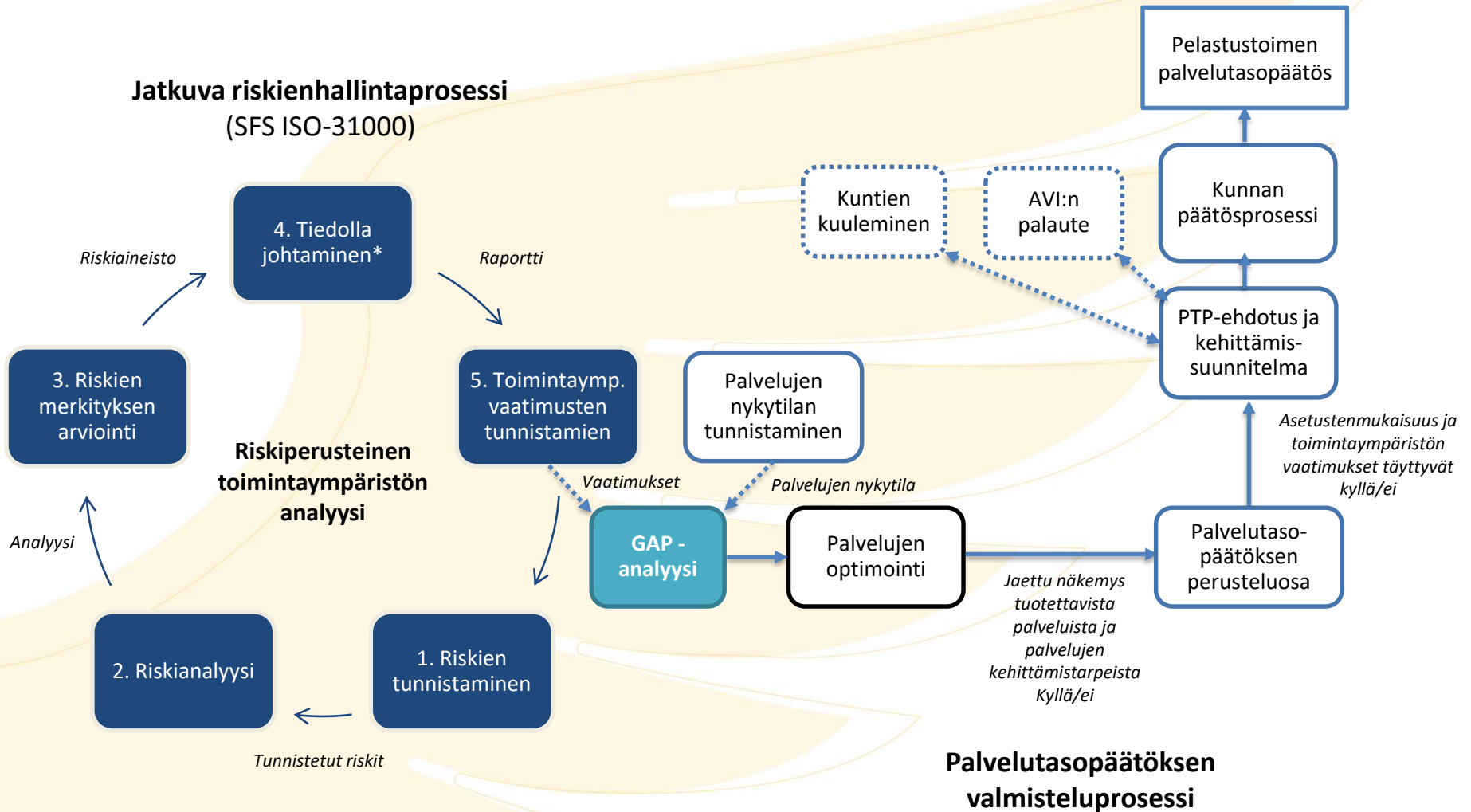


Tiedon hallinta tarkoittaa tiedon keräämistä ja tiedon laadun varmistamista

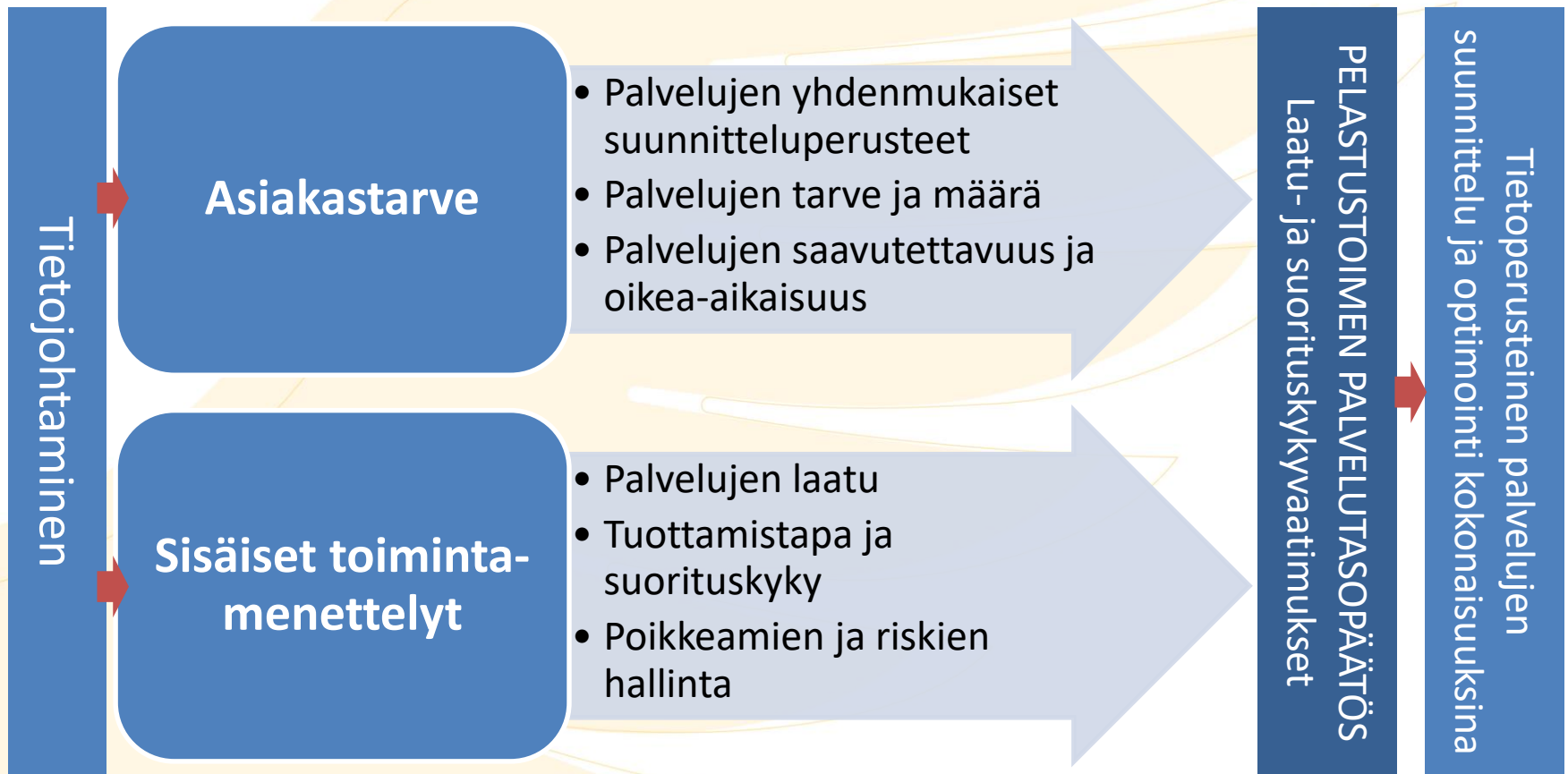
Tiedolla johtaminen tarkoittaa tiedon käyttämistä, jalostamista ja hyödyntämistä

Liite 2. Omavalvontamallin hyödyntäminen palvelutarpeen määrittelyssä ja PTP valmistelussa

Jatkuva riskienhallintaprosessi (SFS ISO-31000)



Liite 3. Pelastustoimen palvelujen laadun tarkasteluun valitut näkökulmat



Pelastustoimesta vastaavan liikelaitoksen suunnitelma laadunhallinnan ja palvelujen kehittämiseksi

Suunnitelma laadunhallinnan kehittämiseksi

Nykytilan kuvaus, millaiset toimintatavat ja menettelyt pelastuslaitoksella on käytössään sekä mitkä ovat keskeiset kehittämistarpeet laadunhallinnan osalta;

Kuvaus omavalvonnan toimenpiteistä, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköjään, henkilöstön toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua sekä mitkä ovat omavalvonnan kehittämistarpeet;

Suunnitelma, miten pelastustoimen laadunhallinnan menettelyitä kehitetään.

Suunnitelma palvelujen ja toimintatapojen kehittämiseksi

Nykytilan kuvaus palveluista, palvelujen ohjauksen ja kehittämisen toimintatavoista sekä palvelujen kehittämistarpeista;

Kuvaus palvelutuotannon toimintatavoista, joilla palvelutuotanto valvoo ja seuraa toimintaa sekä tuottamisensa palvelujen laatua ;

Kuvaus palvelutuotannon jatkuvan parantamisen menettelyistä ja tunnistetuista palvelutuotannon kehittämistarpeista.

Suunnitelma, miten ja millä toimenpitein kehittämistarpeisiin vastataan.

Suunnitelma poikkeamien hallinnan kehittämiseksi

Nykytilan kuvaus poikkeamien hallinnan menettelyistä sekä mitkä ovat keskeiset kehittämistarpeet poikkeamien hallinnan varmistamiseksi;

Suunnitelma, miten kehitetään palvelutoiminnassa havaittujen poikkeamien, riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemistä sekä miten tunnistetaan kehittämistarpeet korjaavien toimenpiteiden ja henkilöstön osaamisen varmistamiseksi.



Vesa-Pekka Tervo ja Terhi Virtanen
Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto
www.pelastuslaitokset.fi