



Näkökulmia palveluiden jatkuvaan kehittämiseen

Asiakas keskiöön – onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuusmittarit

Pelastuslaitosten toimintaa ja palveluita koskevat kuvaukset

Pelastustoimen palvelukokonaisuudet

Onnettomuuksien ehkäisytyön suorituskykyvaatimukset

HIKLU-alueen laadunhallinta ja omavalvonta



Asiakas keskiöön

Katriina Koivisto
Sonja Kippo
Mikko Puolitaival



Sisäministeriö
Inrikesministeriet



Asiakas keskiöön -hanke

Satakunnan pelastuslaitoksen toteuttama alueellinen tutkimus- ja kehittämishanke.

Projektityöryhmä



Katriina Koivisto



Sonja Kippo

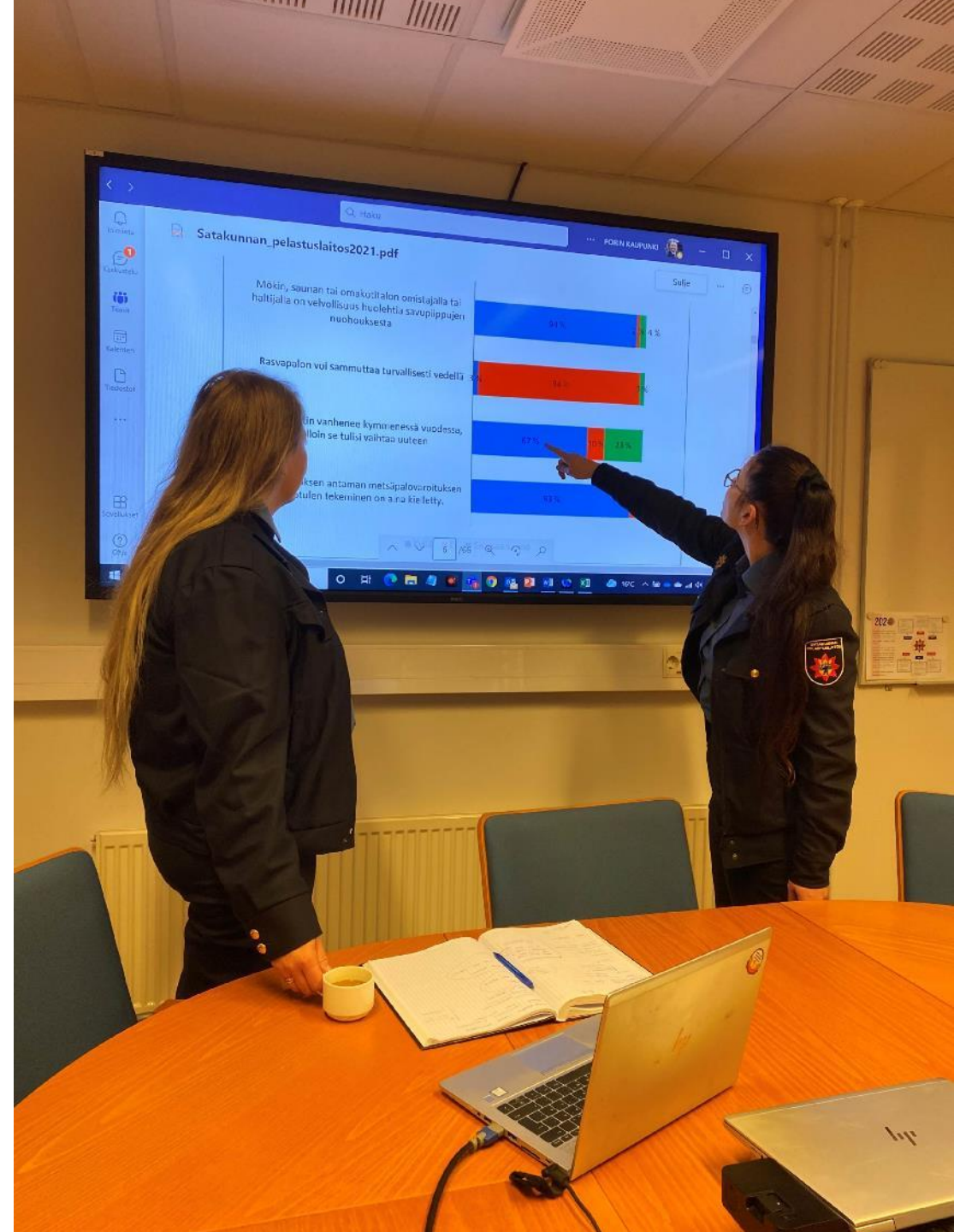


Mikko Puolitaival



Avainsanoja

- **Vaikuttavuus** on saavutettua hyötyä ja tavoiteltua muutosta.
- **Asiakas** on olemassa oleva tai potentiaalinen hyödyn saaja. Pelastustoimen asiakkaalla on useampia rooleja, mitkä voivat mennä osittain päällekkäin.
- **Palvelu** on asiakkaalle arvoa tuottava kokonaisuus.
- **Mittari** on väline, jolla seurataan haluttua ilmiötä ja siinä tapahtuvaa muutosta.



Asiakas keskiöön –hankkeen tavoitteet

1. Vertailla eri menetelmillä tuotettua tietoa onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuudesta.
2. Kehittää malli onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden mittaamiseen.
3. Edistää Onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman tavoitteiden toteutumista.
4. Edistää Satakunnan pelastuslaitoksen hankeosaamista sekä tutkimustiedon tuottamista ja hyödyntämistä.



Asiakas keskiöön –hankkeen toteutus

Käsitteet ja teoreettinen viitekehys

Metodologian kuvaus ja perustelut

Teemahaastattelut

SPEL onnettomuuksien
ehkäisyn asiantuntijat
N=12

Asiakaskysely

Pelastuslaitoksen A1-
A6 valvontakohteet
N=61

Nettipaneelikysely

Satakuntalaiset.
N=394

Tulokset, tulosten pohdinta,
eri menetelmien vertailu,
raportointi ja viestintä



Mittarit käyttöön – tulospittarit nostavat laatua jo sinänsä.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy toimivien mallien leviämisen myötä. Tarvitaan rohkeutta, rakenteita ja rahoitusmalleja toiminnan levittämiseksi.

Kehittäessä tuloksia ei tiedetä etukäteen. Muutos mitataan myöhemmin.



Asiakaslähtöisyyden varmistaminen on tae palvelutuotannon vaikuttavuudelle eikä siinä epäonnistumista voida kompensoida muilla vaikuttavuuden hallintatoimilla.



Sisäministeriö
Inrikesministeriet



#Asiakaskeskiöön ei ole vain
hankkeen nimi tai aihetunniste.

Se on ajattelutapa.



Toimintamallit alueellisen turvallisuuustiedon hyödyntämiseksi ja vapaaehtoisten suorituskyvyn määrittämiseksi pelastuslaitoksella

Torbjörn Lindström



Hankkeen tavoitteet

- Pelastuslaitosten toimintaa ja palveluita koskevien kuvausten laatiminen ja ohjaus: varautumisen indikaattorit ja vapaaehtoiskentän suorituskyky
- Rakennetaan pelastuslaitoksille toimintamalli alueellisen turvallisuuden tila-mallin (ATT-malli) mukaisten indikaattorien hyödyntämiseksi pelastustoimen palveluiden kohdentamisen ja mitoituksen tueksi.
- Määritellään valtakunnallisen suorituskykyhankkeen mukaisesti vapaaehtoisten suorituskykyjä yhteistyössä vapaaehtoisten (Vapepa) kanssa ja kuvataan toimintamalli suorituskykyjen määrittelemiseksi.



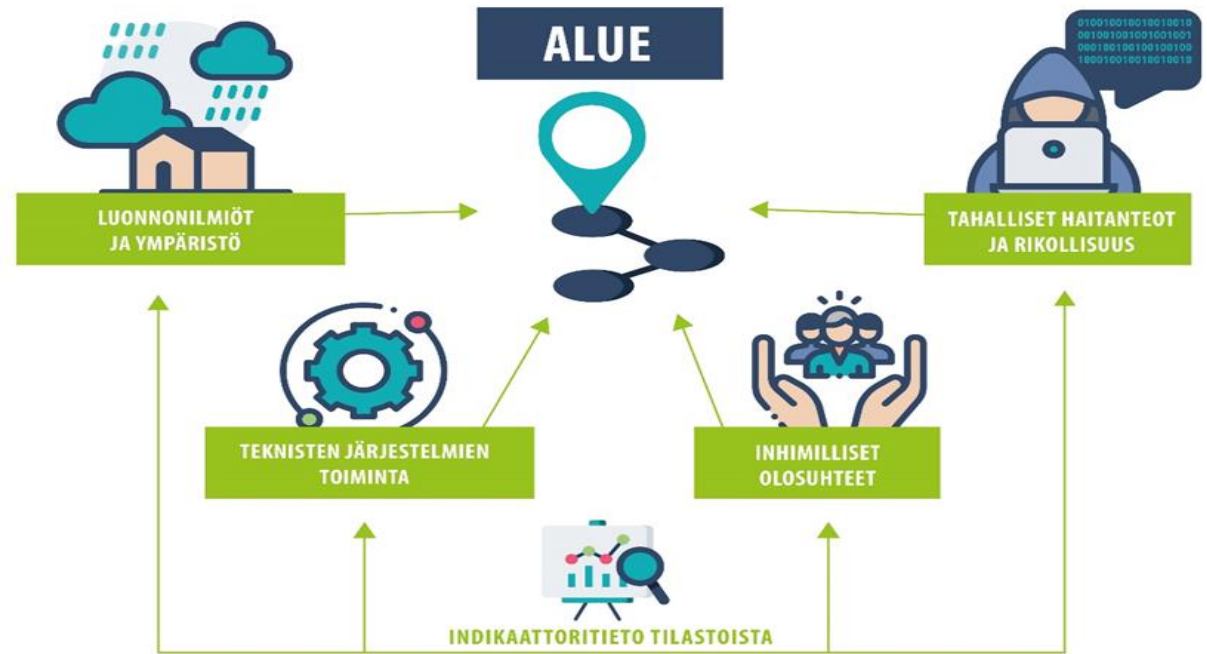
Alueellisen Turvallisuuden Tila (ATT-malli) 1/2

- Alueellista turvallisuussuunnittelua ja varautumista tukevassa seuranta-, arviointi- ja ennakointimalli -hankkeessa tuotettiin konsepti palvelemaan aluetason turvallisuussuunnittelua ja varautumista.
- Hankkeessa tarkastellaan, miltä osin ATT-mallissa ehdotetut indikaattorit palvelisivat pelastuslaitosten tiedontarvetta, mitkä ATT-mallin indikaattorit tulisi ottaa pelastuslaitoksessa käyttöön ja mitä toimivia indikaattoreita/mittareita pelastuslaitoksessa jo tällä hetkellä on.



Alueellisen Turvallisuuden Tila (ATT-malli) 2/2

- Pelastuslaitoksessa käytössä olevien mittarien sijaan keskityttiin toimintaympäristön muutosta kuvaaviin tietoihin.
- Indikaattorien yhteyttä pelastustoimen palveluntarpeeseen tarkasteltiin
 - onnettomuuksien ehkäisyyn
 - varautumisen
 - pelastustehtävien näkökulmasta.



Seurattavat teemat

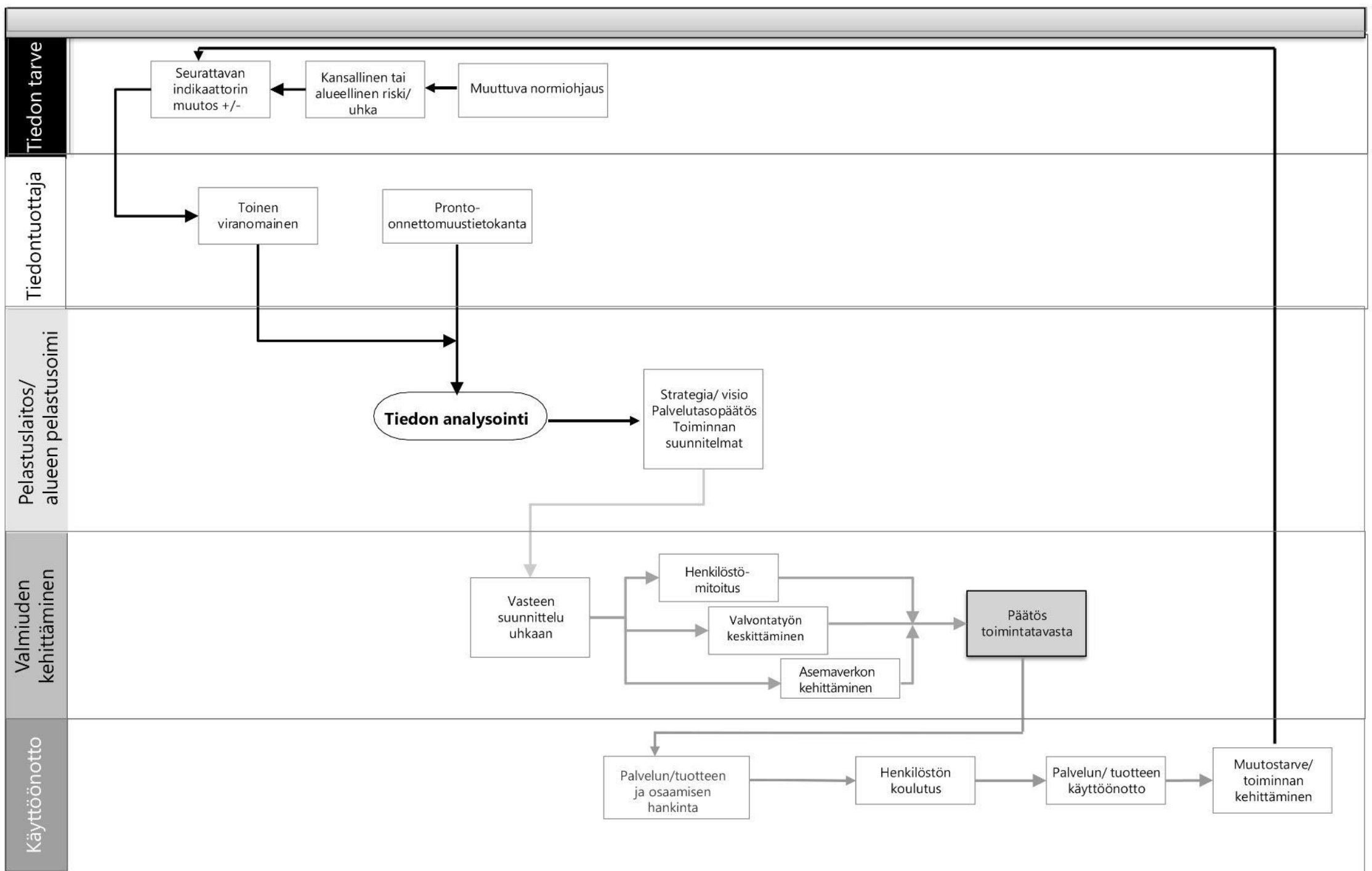
- Ilmastouhka
- Sähkösaannin häiriöt
- Vedensaannin häiriöt
- Yhteiskunnan haavoittuvuus
- Kriittisen infrastruktuurin haavoittuvuus: Teiden ja väylien kunto
- Työympäristön työturvallisuus
- Paloturvallisuus
- Pelastustoimen maine
- Henkilöstön suorituskyky
- Asuinalueiden ja asiakkaiden huono-osaisuus
- Viranomaisyhteistyön tarve



Vaikutus pelastuslaitokselle

- Sään ääri-ilmiöiden lisääntymisestä aiheutuvat tehtävämäärän kasvu ja uudet kalustovaatimukset
- Sähkökatkosten aiheuttamat välittömät tehtävät sekä kerrannaisvaikutukset onnettomuuksiin
- Sähkönsaannin vaikeudet pelastuslaitoksille
- Sammutusveden saannin vaikeudet
- Kansalaisten turvallisuustaidot
- Kuntien ja alueiden varautuminen ja valmius toimia häiriötilanteissa
- Virka-avun ja lisäresurssien tarve
- Asiakkaan avunsaannin viivästyminen
- Vakavat tieliikenneonnettomuudet lisääntyvät





Vapaaehtoisten suorituskyvyn määrittely

- Lähtökohtana valtakunnallinen malli suorituskykyjen määrittelemiseksi, SM
- Järjestelmä- ja tietovaatimukset, henkilöstövaatimukset, toimintatapavaatimukset, materiaali vaatimukset
- Mallia testaus Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen alueella, vapaaehtoisten tehtävien suhteen



Varsinais-Suomen Pelastuslaitoksella valitut skenaariot ja tehtävät

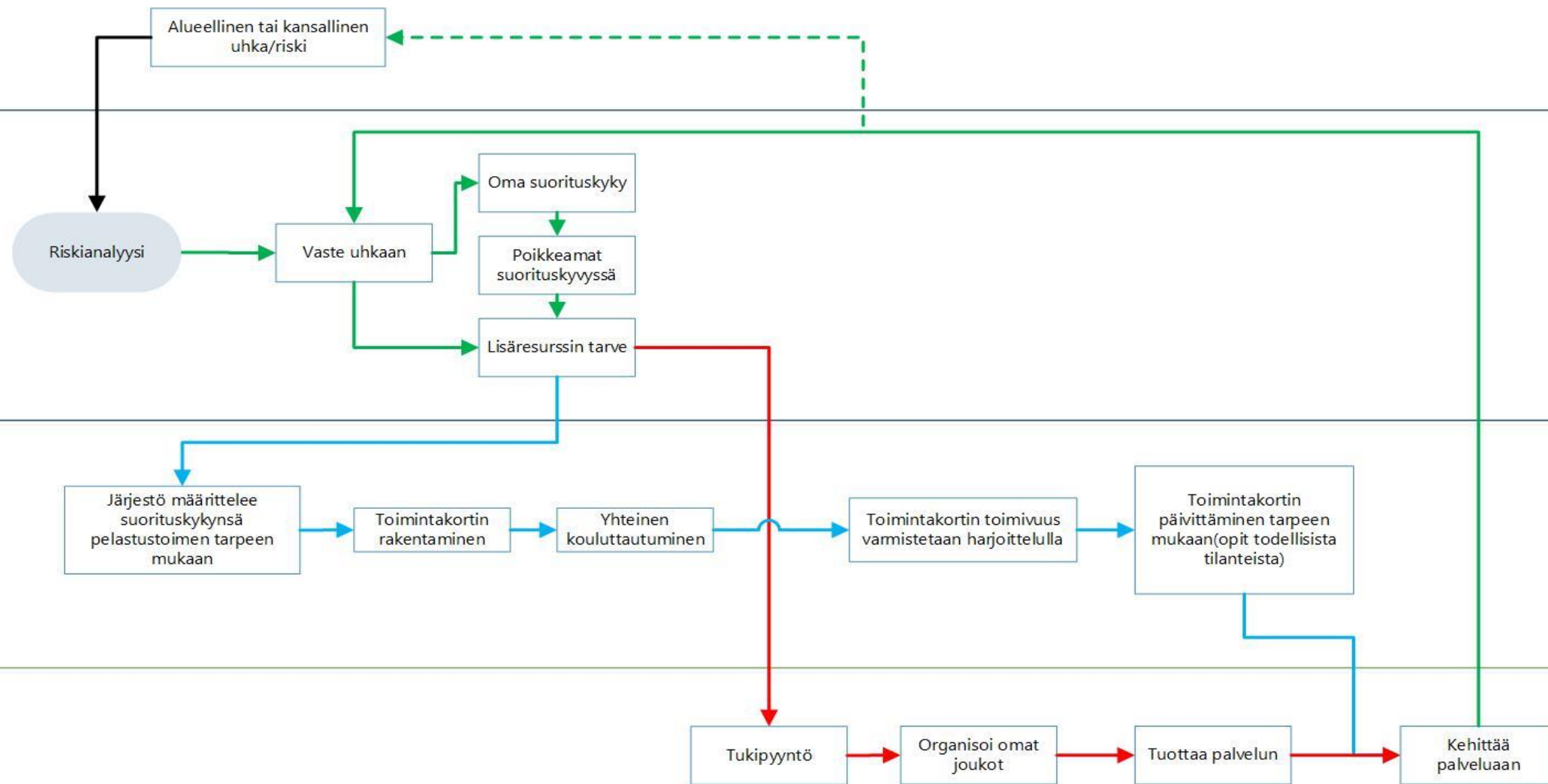
- Metsä-/ maastopalo
- Evakuointikeskuksen perustaminen
- Molempiin skenaarioihin sopivia vapaaehtoisten tehtäviä ovat:
 - Henkinen huolto (koulutettu henkilöstö)
 - Varoittaminen, opastus, tiedustelu (mm. jalkapartiona)
 - Liikenteenohjaus
 - Muonitus ja yleishuolto, niin viranomaisten kuin evakuoitavien
 - Kansalaisten neuvonta ja ohjaus (esim. puhelinpalvelu, tilaisuudet)



Toimintakortit

- Kyvykkyydet
- Toimintavalmiusaika
- Työskentelyaika
- Suunniteltu käytettävyys
- Henkilöstö
- Varustus
- Toiminnan alussa heti ratkaistavat asiat
- Muut vaatimukset tilaajalle
- Kyvykkyys on saatavilla: maantieteellinen alue





Ohje vapaaehtoisten hyödyntämisestä pelastustoiminnassa

(Lähde: Vapaaehtoiset pelastustoiminnassa 2019, väliraportti SM)



Vapaaehtoisten ja viranomaisten yhteistyö (SPEK 2020)

- Pelastusviranomaisten mukaan olisi syytä varautua järjestöjen kanssa yhdessä etenkin:
 - Myrskyvahingot, metsäpalot, tulvat (9/10 viranomaisesta tätä mieltä)
 - Öljytorjunta, suuronnettomuus maalla (7/10 viranomaisesta tätä mieltä)
 - Juomaveden laatuun tai saatavuuteen liittyvä kriisi, tykkylumivahingot (6/10 viranomaisesta tätä mieltä)



Vapaaehtoinen pelastuspalvelu

Vapepan tehtäviä (www.vapepa.fi)

- Hälytysryhmät tukevat viranomaisia onnettomuuksissa ja muissa kriisitilanteissa.
- Esim. etsintä, ensihuolto, henkinen tuki, liikenteenohjaus, muonitus, evakuoinneissa avustaminen, viestitys, öljytorjunta pelastuspalvelukoiratoiminta, lentopelastus, meripelastus



Hankkeen opit

- Indikaattorien tarkastelu osoitti, että indikaattoreita voidaan käyttää pelastustoimessa mm.
 - henkilöstömitoitukseen
 - asemaverkon suunnitteluun
 - kalustosuunnitteluun
 - valvontatyön kehittämiseen ja keskittämiseen
 - omatoimiseen suojeluun varautumiseen
 - turvallisuusviestintä
 - neuvonta ja ohjaus



Hankkeen opit

- Riskiruutuihin perustuvan tarkastelun lisäksi kannattaa analysoida asuinalueittain saatavaa indikaattoritietoa.
 - Auttavat ymmärtämään onnettomuuksien taustalla olevia sosioekonomisia tekijöitä sekä seuraamaan näiden tekijöiden kehitystä.
- Tehtäväkohtaisten korttien sijaan kannattaa rakentaa skenaariopohjainen kortti.
 - Edesauttaa vapaaehtoisten avun hahmottamista kokonaisuutena ja luo edellytyksiä arvioida vapaaehtoisten tarjolla olevaa resurssia todennukaisesti.



Näkökulmia palveluiden jatkuvaan kehittämiseen – ATT-mittarien näkökulma

- Mittarien alueittainen ja säännöllinen seuranta, esim. suhteessa onnettomuuksiin, luo tietopohjan palveluiden jatkuvalle kehittämiselle
- Sosioekonomisilta piirteiltään erilaisten asuinalueiden asiakkaiden tarpeiden/ riskien huomiointi palveluiden suunnittelussa, ennaltaehkäisyssä ja pelastuslaitoksen tiiviimpi yhteistyö alueen muiden toimijoiden kanssa
- Inhimillisen toiminnan ja ilmasto/sääriskien yhteisvaikutus paremmin huomioon palveluissa ja ennaltaehkäisyssä (esim. onnettomuuksiin varautuminen saaristossa)
- Vakavien onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja varautumisen suunnittelu (esim. raskas liikenne)



Näkökulmia palveluiden jatkuvaan kehittämiseen – vapaaehtoisten suorituskyvyn näkökulma

- Toimintakorttien rakentaminen mahdollistaa kumppanuutta vapaaehtoisten kanssa
- Vapaaehtoisilla erityisosaamista, asiakaskontakteja ja asiakasymmärrystä
- Syventää pelastuslaitoksen ymmärrystä yhteisistä asiakkaista ja näiden tarpeista onnettomuustilanteissa



Lisätietoja

- torbjorn.lindstrom@turku.fi
- tuula.kekki@spek.fi
- kaisa.eskelinen@spek.fi



Pelastustoimen palvelu- kokonaisuuudet

Terhi Virtanen



Sisäministeriö
Inrikesministeriet



Pelastustoimen palvelukokonaisuuksien kuvaaminen -hanke

Hankkeen tarkoituksena oli tukea pelastuslaitosten hyvinvointialuevalmistelua sekä vahvistaa yhdyspintojen muodostumista tulevilla hyvinvointialueilla pelastustoimen palveluiden osalta.

Hanke tuotti toimintamallin kuvauksen pelastustoimen palveluiden mallintamisesta kokonaisuuksiksi poikkihallinnollisesti ja tietopohjaisesti.

Kahdentoista
pelastuslaitoksen
yhteishanke



Yhteiset työpajat:
Ennaltaehkäisevät palvelut,
kiireelliset palvelut ja
tukipalvelut



Alueatasolla tehty palveluiden
tarkastelu ja hyvinvointialue-
uudistusta tukeva työ



Pelastustoimen palvelukokonaisuus - käsikirja

Käsikirja julkaistaan viikolla 51

Käsikirjaan on koottu toimintamallin kuvauksen lisäksi pelastustoimen palveluihin liittyvää määrittelytietoa

- Palvelukokonaisuuksien mallintamisen toimintamalli
- Pelastustoimen palveluiden tarkastelunäkökulmia
- Pelastustoimen palveluiden sisällöt ja määrittelyt
- Esimerkkejä pelastustoimen palveluiden järjestämisen ja palvelukokonaisuuksien hallinnan kannalta oleellisesta tietosisällöstä
- Esimerkkejä palvelukokonaisuuksien mallintamisesta
- Käsitteet ja palvelut -pankki ei sisälly käsikirjaan kokonaisuudessaan

Palvelukokonaisuuksien mallintamisen vaiheet

1. Asiakasryhmän tai segmenttien määrittely ja tunnistaminen
2. Palvelukokonaisuuksien määrittely ja näkökulman valinta
3. Palvelun päätavoitteiden määrittely
4. Asiakaskohtaisten tavoitteiden määrittely
5. Asiakaskohtaisten mittareiden ja tietolähteiden määrittely
6. Palveluiden järjestämisen ja tuottamisen tavoitteiden määrittely
7. Palveluiden järjestämisen ja tuottamisen mittareiden määrittely
8. Ohjauksen keinojen ja kanavien valinta
9. Palvelukokonaisuuden palveluiden kokoaminen

Yhdyspinnat ja palveluiden
jatkuva kehittäminen



Pelastustoimen palveluiden yhdyspinnat

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden yhdyspinnat esim.

- Ensihoitopalvelut
- Moniammatilliset yksiköt (myös muut kuin eh-pela)
- Sosiaali- ja kriisikeskuksen palvelut
- Ikäihmisten hyvinvointi ja turvallisuus
- Hyvinvointi- ja turvallisuussuunnittelu
- Varautuminen ja valmius (ml. Huoltovarmuus)
- Riskienhallinta ja palveluiden optimointi yhteistyössä

Pelastustoimen palveluiden yhdyspinnat

Kuntien ja pelastustoimen palveluiden yhdyspinnat

- Varautuminen, valmiussuunnittelu ja väestönsuojelu
- Tilannetietojärjestelmät
- Pelastustoiminnan edellytyksistä huolehtiminen
 - Rakennusluvut ja kaavoitusratkaisut vaikuttavat pelastustoiminnan tehokkuuteen ja toimintaedellytyksiin
- Sammutusvesihuollon järjestelyt
- Turvallisuussuunnittelu
- Yhteistyö kaavoituksessa ja rakennusvalvonnassa
 - Luvat ja valvonta -yhdyspinta
 - Rakentamisen aikainen ohjaus ja valvonta
 - Käytönaikainen valvonta ja ohjaus
 - Käytönaikaiset palvelut kuten koulutus ja harjoittelu



Palveluiden
kehittäminen
asiakkaiden tarpeista ja
tietopohjasta
käsien

Tietopohjaa tarvitaan myös palvelukokonaisuuksien mallintamisessa

Palveluiden järjestämisen ja kokonaisuuksien hallinnan kannalta oleellisia tietosisältöjä esimerkiksi:

- Analysoitu asiakas- ja palvelutarvetieto
- Palvelujen toteumatiedot
- Palveluvalikoiman (palvelutarjooman) muutostarpeet
- Asiakkailta saatu palautetieto (palveluiden järjestämiseen liittyen)
- Palvelukokonaisuuksien ja niiden sisältämien palveluiden kustannus-, saatavuus- ja laatutiedot, jotka ovat luonteeltaan raportointi- ja palvelutietoa
- Toimintaympäristöanalyysin tuottama tieto
- Pitkän ajan trenditieto palveluntuottajien pysyvyydestä sekä palveluntuottajien havainnot palveluketjun toimivuudesta.

Onnettomuuksien ehkäisytyön suoritus- kykyvaatimukset

Sini Erholtz
Tanja Mannila



Sisäministeriö
Inrikesministeriet



Suorituskykyhankkeen työpaketti 7

- Työpaketissa on hankkeen aikana selvitetty palveluiden nykytilaa
 - toimintaympäristöanalyysin
 - väestökyselyn ja
 - valvonnan asiakaskyselyn avulla.
- Lisäksi osana suorituskyvyn nykytilan arviointia on selvitetty, millainen koettu kyky pelastustoimella on palveluiden tuottamiseen:
 - pelastuslaitokset ovat arvioineet sekä omaa kyvykkyyttään että pelastustoimen yleistä / valtakunnallista kyvykkyyttä ja
 - pelastusalan valtakunnalliset toimijat ovat arvioineet pelastustoimen yleistä / valtakunnallista kyvykkyyttä.



Onnettomuuksien ehkäisytyössä tarvittavat kyvykkyydet on jaettu kahdeksan päätavoitteen alle

- Tieto on ajantasaista
- Toimenpiteet kohdennetaan vaikuttavasti
- Johtaminen mahdollistaa onnistumisen
- Yhteistyö on aikaansaavaa
- Turvallisuusviestinnällä rakennetaan hyvää turvallisuuskulttuuria
- Jokaisen oikeusturvasta huolehditaan
- **Palvelutuotanto on vastuullista ja asiakaslähtöistä**
- Valvonta on yhdenmukaista, uskottavaa ja vaikuttavaa



Asiointi pelastustoimen kanssa on helppoa.

Palvelut ovat asiakkaiden saavutettavissa.

- Kyky muotoilla palvelut asiakkaiden kannalta helppokäyttöisiksi.
- Kyky viestiä saatavilla olevista palveluista ja toiminnan painopisteistä.
- Kyky toteuttaa paikasta riippumattomat palvelut valtakunnallisesti yhdenmukaisella tavalla.

Palvelut tuotetaan esteettömästi.

- Kyky tehdä tarvittavia kohtuullisia mukautuksia.
- Kyky huomioida saavutettavuus digitaalisissa palveluissa.

Palveluita on saatavilla matalalla kynnyksellä.

- Kyky tuottaa henkilökohtaista palvelua.
- Kyky tuottaa lähipalveluita.

Palvelut ovat saatavilla oikea-aikaisesti

- Kyky tuottaa palveluita tunnistetun asiakastarpeen ja muun toiminnan vaatimiin aikoihin
- Kyky viestiä ennalta odotettavista käsittelyajoista
- Kyky käsitellä saapuvat ilmoitukset, lausuntopyynnöt yms. määritellyissä ajoissa



Keskeisiä havaintoja asiakkaiden näkökulmasta katsottuna

- Väestökyselyllä on tunnistettu eri väestösegmenttien välillä eroja, jotka vaikuttavat palvelutarpeisiin. Kaikkia ei tavoiteta samoin keinoin, vaan palveluita pitää pystyä räätälöimään.
- Valvonnan asiakaskyselyn perusteella pelastustoimen kanssa asioivilla on pääasiassa positiivisia kokemuksia, vaikka kehityskohtiakin on tunnistettavissa.
- Kummallakaan kyselyllä ei todennäköisesti tavoitettu sellaisia henkilöitä, joille palveluiden käyttö olisi saattanut olla tavanomaista hankalampaa.



Poimintoja kyvykkyyksien nykytilan arvioinnista	Hyvä	Kohtalainen	Heikko	Ei kykyä
Kyky käsitellä saapuvat ilmoitukset, lausuntopyynnot jne. määritellyissä ajoissa	58 %	42 %	0 %	0 %
Kyky tuottaa palveluita tunnistetun asiakastarpeen ja muun toiminnan vaatimiin aikoihin	50 %	33 %	8 %	8 %
Kyky muotoilla palvelut asiakkaan kannalta helppokäyttöisiksi	8 %	58 %	33 %	0 %
Kyky huomioida saavutettavuus digitaalisissa palveluissa	25 %	33 %	42 %	0 %
Kyky tehdä tarvittavia kohtuullisia mukautuksia	17 %	33 %	50 %	0 %



Kehitystarpeet ja suositukset

- Ensimmäisenä askeleena on saatava perusasiat kuntoon: lain minimi on pystyttävä toteuttamaan.
 - Näyttää siltä, että etenkin pienemmillä laitoksilla ei nykytilanteessa ole riittävää kykyä hoitaa kaikkia velvoitteita.
- Toinen askel on - jos onnettomuuksien ehkäisytyötä halutaan tehdä vaikuttavuustavoitteet edellä - ymmärtää asiakaslähtöisyys merkittävänä tekijä vaikuttavuuden aikaansaamisessa.



Miten?

- Yhdistämällä palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen käytettäviä resursseja tai käyttämällä yhteistä resurssia.
- Kasvattamalla asiakasymmärrystä.
 - Asiantuntijatiedon lisäksi tarvitaan myös muita tietolähteitä ja tutkimustietoa.



*On aika unohtaa “baby steps”.
Reippain askelin
- kenties jopa harppauksin -
kohti parempia palveluita.”*



HIKLU-alueen laadunhallinta ja omavalvonta

Outi Linnolahti



Sisäministeriö
Inrikesministeriet



HIKLU-alueen laadunhallinta ja omavalvonta -hanke

- Hankkeen tarkoituksena oli kartoittaa HIKLU-pelastuslaitosten (Helsinki, Itä-Uusimaa, Keski-Uusimaa ja Länsi- Uusimaa) osalta olemassa olevia seuranta- ja arviointitiedon keräämisen, analysoinnin ja tiedon hyödyntämisen käytänteitä sekä luoda pohjaa yhtenäisen omavalvonnan toteuttamiseksi.
- Hankkeessa kehitettiin ja pilotoitiin omavalvontaohjelma pelastuslaitosten käyttöön sekä omavalvontaa tukevia työkaluja.
- Hanketyöryhmä: Outi Linnolahti, Otto Ripatti, Ella Oksa, Pauliina Viitanen ja Lauri Ranta.



Omaevalvonta

- Pelastuslaitoksen sisäinen laadunhallinnan työkalu, jonka avulla systemaattisesti seurataan ja arvioidaan palvelujen saatavuutta, toteutusta, laatua ja vaikuttavuutta sekä kehitetään palveluja kerätyn arviointitiedon valossa.
- Omaevalvonnan kautta mahdolliset poikkeamat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.
- Omaevalvontaohjelmassa kuvataan pelastuslaitoksen palveluiden laadunhallinnan prosessit ja käytännöt.



Omavalvontaohjelma

Palveluiden suunnittelun kuvaus

Palveluiden suunnittelua ohjaavat dokumentit

Tietoperusteinen palveluiden suunnittelu: tavoitteet, toimenpiteet, resurssit, laatukriteerit

Palveluiden toteutus ja saatavuus

Palveluiden johtaminen ja prosessit

Palveluiden saatavuus ja resurssit

Palveluiden laatu, vaikuttavuus ja poikkeamat

Palveluiden seuranta- ja arviointikäytännöt

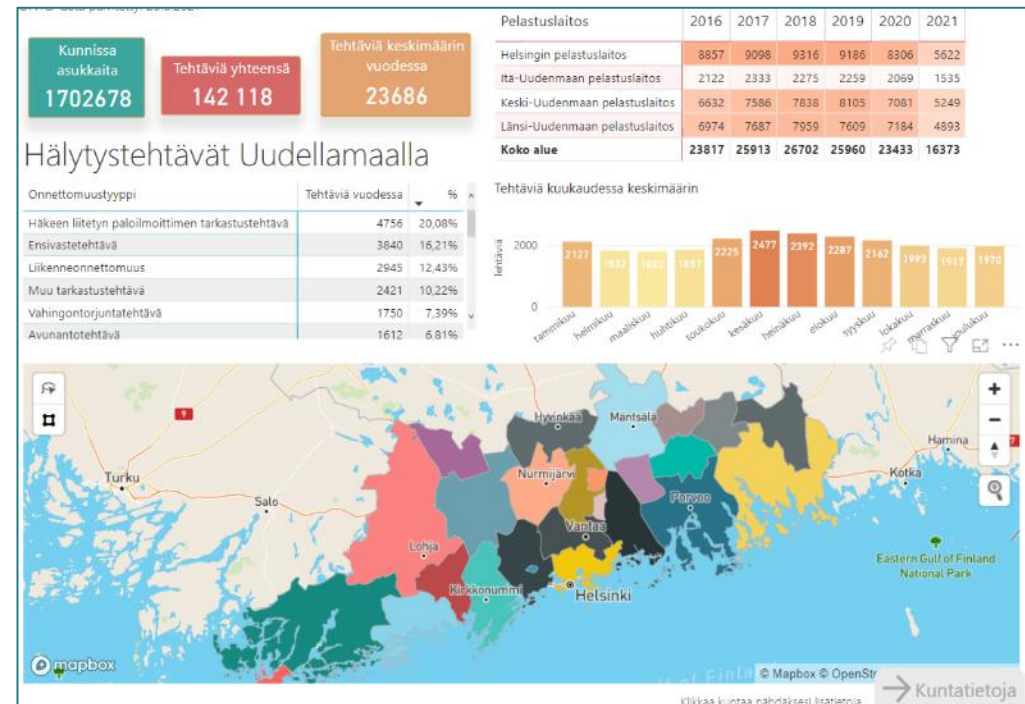
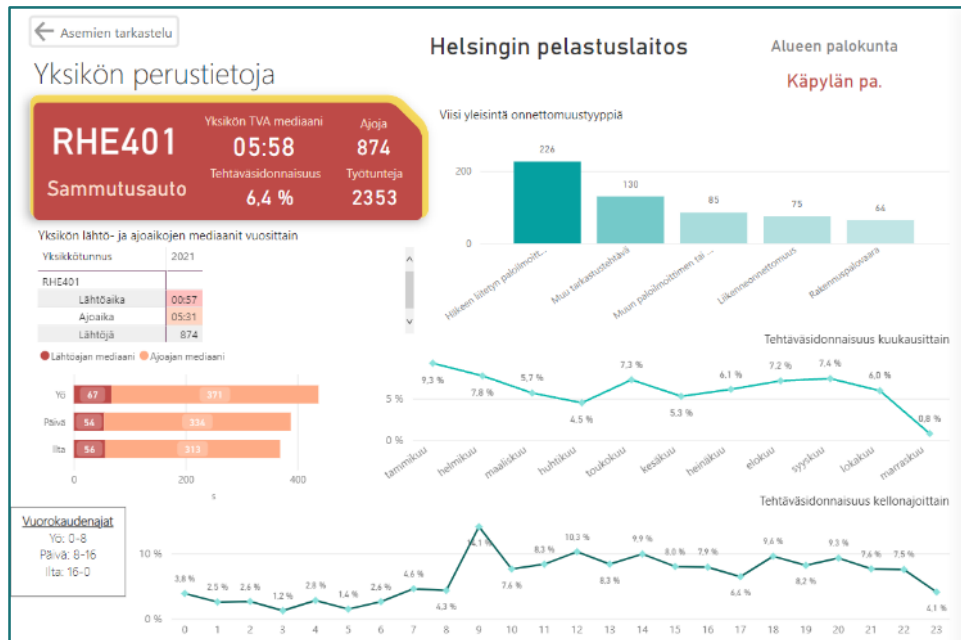
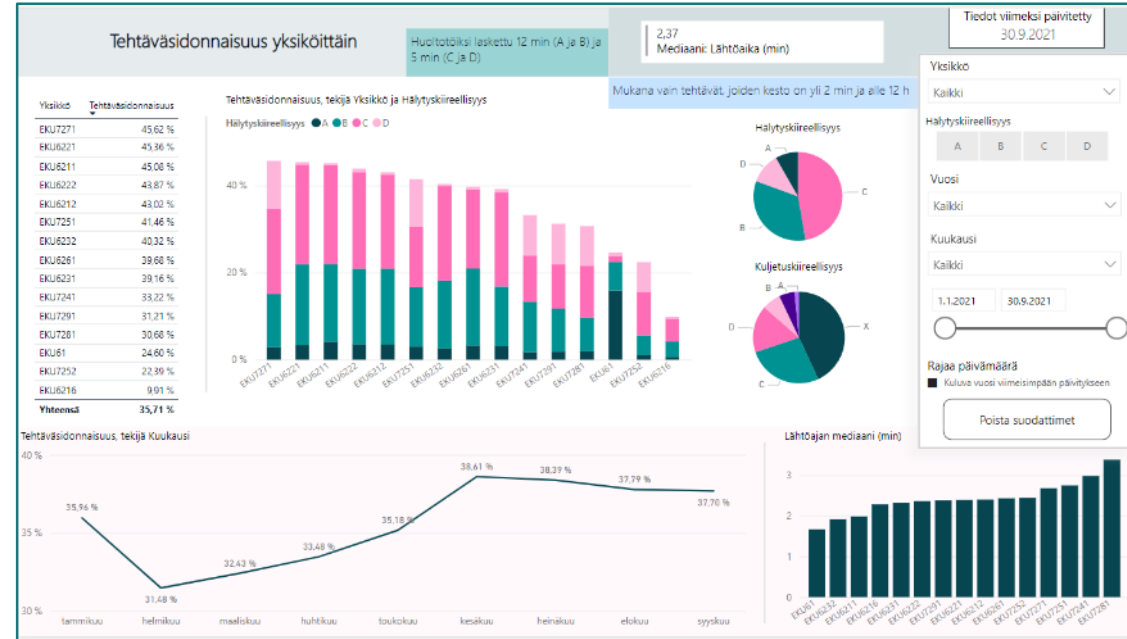
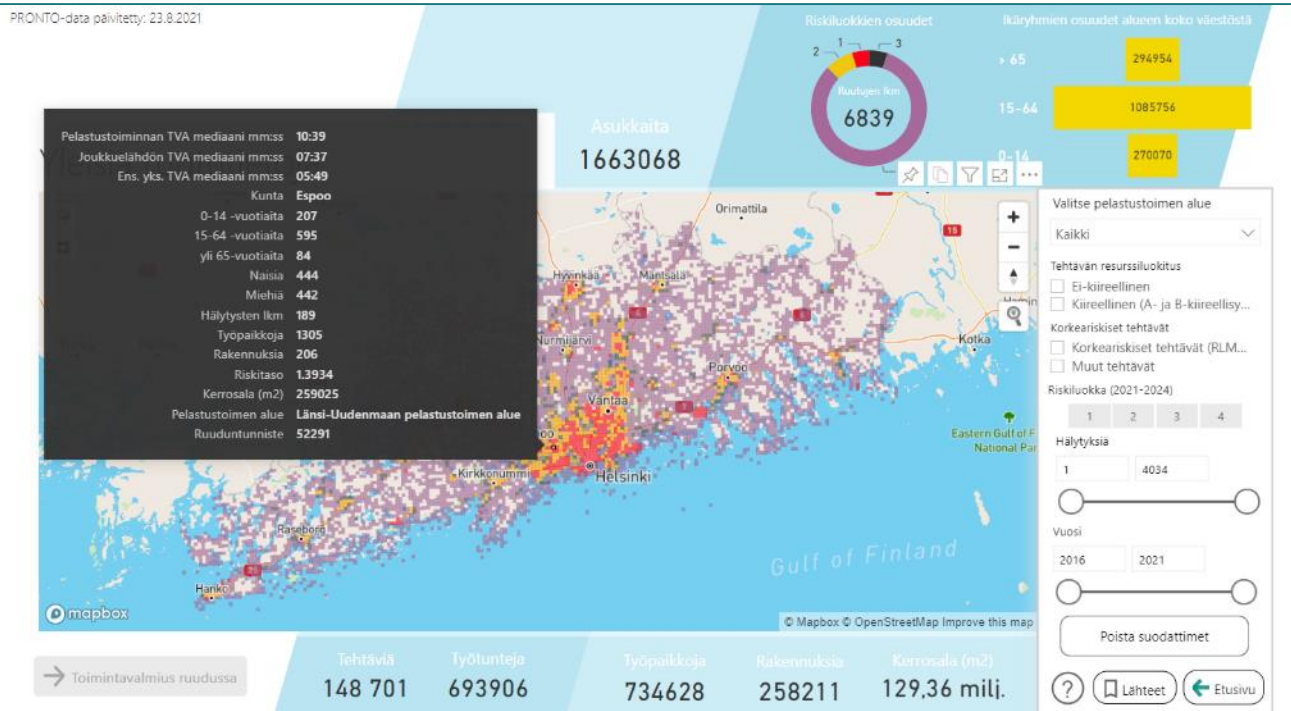
Tiedon hyödyntäminen, palveluiden kehittäminen ja raportointi

Omavalvonnan kautta saadun tiedon hyödyntäminen osana tiedolla johtamisen järjestelmää

Hankkeen tuotoksia

- Omavalvontaohjelman pohjadokumentti
 - Apukysymykset työskentelyn tueksi
- Toiminnan suunnittelun ja arvioinnin suunnittelun työkalut
- Power BI-raportit:
 - Onnettomuustilastot
 - Sopimuspalokunnat
 - Tahallaan sytytetyt tulipalot
 - Lisäksi KUP:n osalta pilotoitu ensihoidon ja onnettomuuksien ehkäisyn visualisoinnit
- Tietovirta-analyysit
- Selvitys tiedontallennusratkaisuista

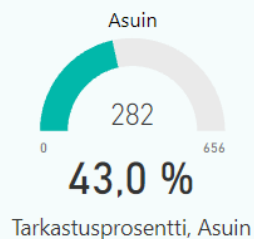
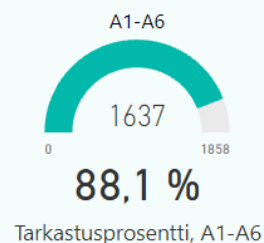




Yleiset palotarkastukset

2021 Vuosi 1919 Tehdyt tarkastukset 76,3 % Tarkastusprosentti

Yleiset palotarkastukset yhteensä

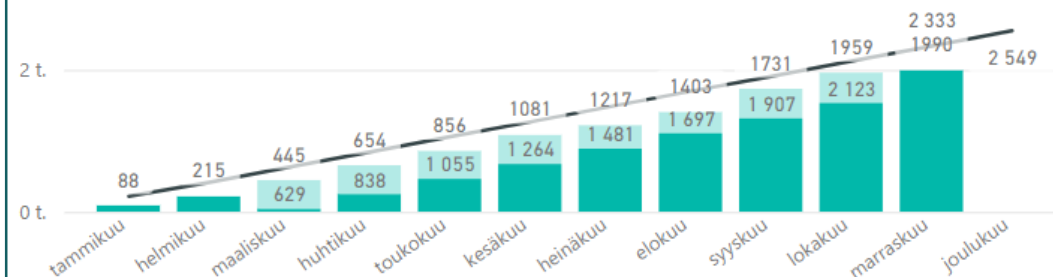


Toteuma

Kohdeluokka	Toteuma	Vuoden tavoite
A1-A6	1637	1858
Asuin	282	656
Yhteensä	1919	2514

Tehdyt tarkastukset kuukausittain

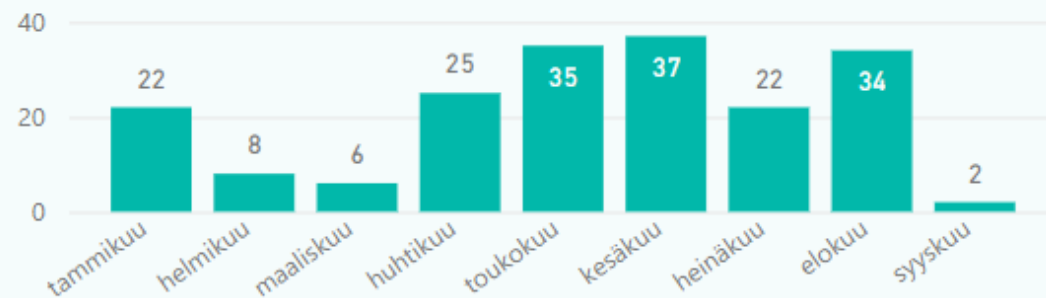
Valvontatoimenpiteet kumulatiivinen Laskennallinen tavoite



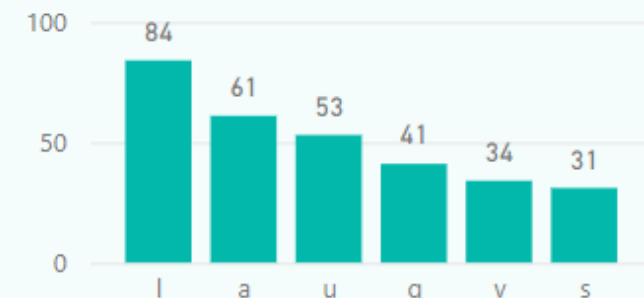
Suoritettujen jälkivalvontojen osuus



Jälkivalvontojen määräjät kuukausittain



Jälkivalvontojen yleisimmät puutteet



Sisäministeriö
Inrikesministeriet

Toimintasuunnitelmat

Vuositason suunnitelmat huomioiden toimintaa ohjaavat analyysit ja päätökset: mm. riskianalyysi, toimintaympäristöanalyysi, asiakassegmentointi, palvelutasopäätös

Tavoitteet,
toimenpiteet,
resurssit,
toimintaedellytykset

Keskeisten laatukriteerit

Osaaminen

Suorituskyky

Sisäiset ja ulkoiset laatuun vaikuttavat tekijät

Seuranta ja arviointi

Millä mittareilla (määrälliset ja laadulliset) voidaan mitata toimintaa, sen laatua ja tavoitteen toteutumista?

Tavoitetasot

Vastuuhenkilöt

Aikataulut tiedon päivittämiselle ja analysoinnille

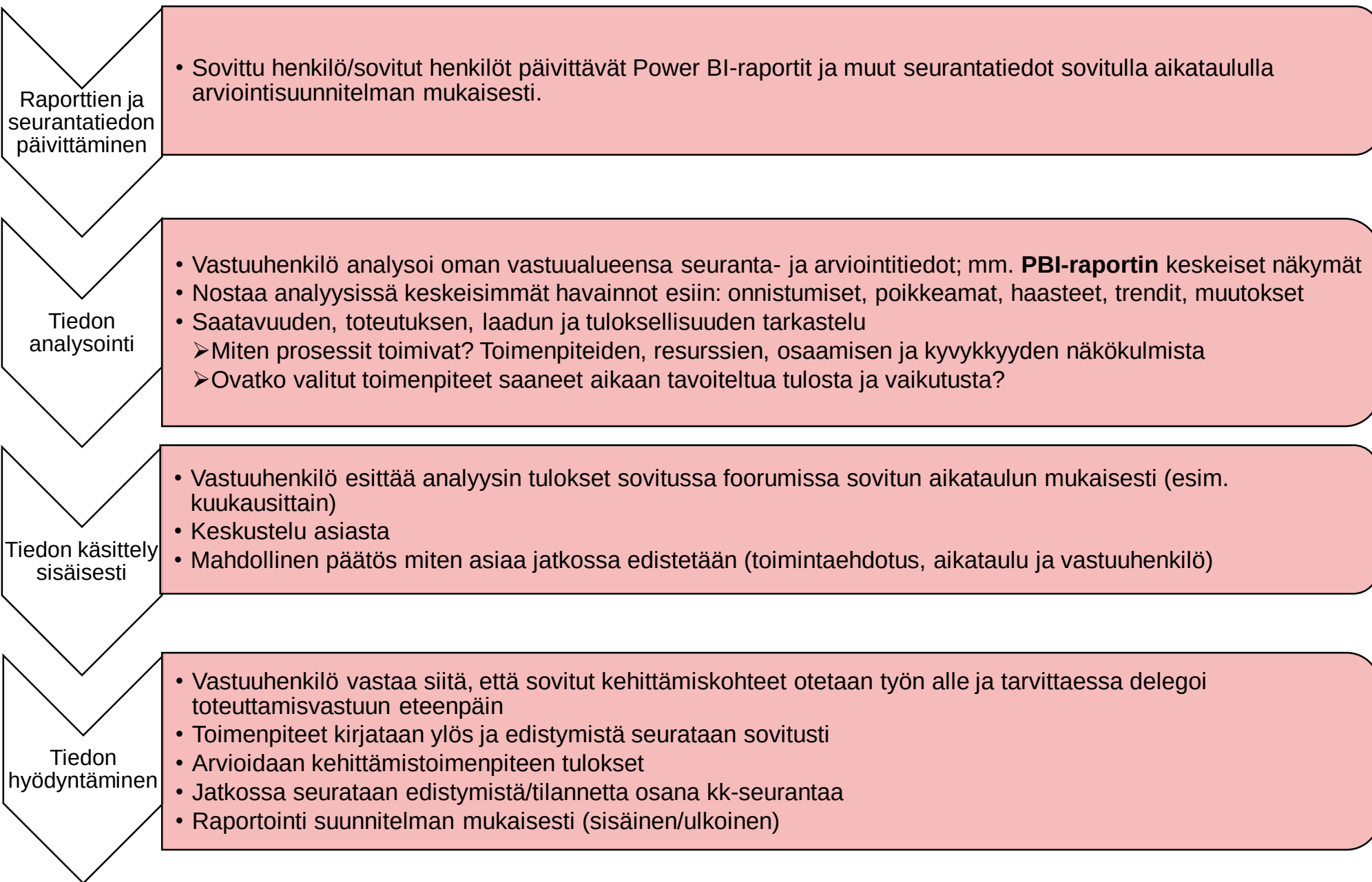
Tiedon hyödyntäminen

Missä foorumissa analysoitua tietoa käsitellään

Miten tietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisen tukena

Missä raportoidaan sisäisesti ja ulkoisesti





Mitä edellyttää?

- Palveluiden omavalvonta tulisi saada luontevaksi osaksi pelastuslaitoksen toimintaa. Tämä puolestaan edellyttää systemaattisuutta, riittäviä resursseja, selkeitä prosesseja, relevantteja mittareita sekä arvioivaa työotetta läpi organisaation.





Sisäministeriö

Inrikesministeriet

Kirkkokatu 12, Helsinki
PL 26, 00023 Valtioneuvosto
Vaihde 0295 480 171
www.intermin.fi