

Johtokunta  
22.04.2020 § 21  
Liite 6



# PELASTUSLAITOS PÄIJÄT-HÄME

## Balanced Scorecard 2021

22.04.2020

Päijät-Hämeen pelastuslaitos, Johtokunta

## VAIKUTTAVUUS JA PALVELUKYKY

Päijät-Hämeen pelastuslaitos ylläpitää ja kehittää pelastustoimen tuottamia palveluja huomioiden ja ottaen käyttöön valtakunnalliset muutokset.

### Kriittiset menestystekijät

	Tavoite	Mittari	Keinot	Uhat
<b>Onnettomuuksien ja vahinkojen määrä laskee</b>	Onnettomuuksien vähentäminen.	Pronto onnettomuustilastot.	Riskianalyysi –riskien huomioiminen toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa. Valvontatoiminta, turvallisuusviestintä, yhteistyö, tiedottaminen, palontutkinta ja sen johtopäätökset.	Turvattomuus lisääntyy. Asiakkaan saama palvelu hidastuu. Resurssit eivät riitä. Palvelu keskittyy, ei tavoiteta tarvittavia asiakkaita.
<b>Kuntalaiset osaavat ennaltaehkäistä onnettomuuksia, sekä toimia onnettomuustilanteissa</b>	Kuntalaisilla on hyvät turvallisuusvalmiudet, he saavat turvallisuustietoa sekä voivat myös osallistua koulutukseen.	Pronto turvallisuusviestintätalasto. Pronton sosiaalisen median tilasto. Asuinkiinteistön paloturvallisuuden itsearviointitilastot.	Digitalisaation tehokas hyödyntäminen kaikessa toiminnassa. Laadukas ohjeistus PHPelan nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Neuvonta ja ohjeistus helposti saatavissa. Paloturvallisuuden itsearvioinnissa laadukas oppaan sisältö. Yhteistyö eri viranomaistahojen ja toimijoiden kanssa.	Teknisten ratkaisujen korkea hinnoittelu estää muun panostamisen. Järjestelmien haavoittuvuus. Sähköisten palvelujen ulkopuolella olevien huomioiminen. Paine kustannusten nousulle.
<b>Palvelu on laadukasta</b>	Kuntalaiset ja yhteistyökumppanit (mm. muut viranomaiset) ovat tyytyväisiä saamansa palveluun.	Valvonnan asiakas- tyytyväisyystutkimus. Turvallisuusviestintän asiakaspalaute. Yleinen asiakaspalaute. Pelastetut ihmis- ja talousarvot.	Riittävät resurssit, riittävä osaamisen taso – henkilöstön koulutus ja ammatitaito, toimivat sähköiset järjestelmät, toimiva sisäinen ja ulkoinen viestintä. Koulutus, harjoittelu.	järjestelmät (esim. sähköiset) eivät toimi, sisäinen viestintä ei toimi, resurssit eivät riitä. Luottamus pelastuslaitokseen heikkenee ja palvelua haetaan muualta.

		Toimintavalmius. Resurssien käyttöasteet.	Palautetilaisuudet. Motivaatio.	
<b>Pelastuslaitokseen turvallisuusviranomaise- na luotetaan</b>	Kuntalaisten turvalli- suuden tunnetta vahvistetaan. Palvelu saadaan nopeasti ja varmasti.	Palaute, media- seuranta. Tehokas ja varma avunsaanti.	Viestintä on ajanta- saista, totuuden- mukaista ja asian- tuntevaa. Pelastustoimen arvot ovat mukana työssä. Oikeat ja riittävät resurssit. Avoimuus ja tehokkuus	Valeuutiset leviävät, eikä niihin pystytä vaikuttamaan. Asukkaiden turvalli- suuden tunne heik- kenee. Pelastuslaitoksen vaikutusmahdollisuu- det vähenevät.

## PROSESSIT JA RAKENTEET

Varmistetaan perustehtävistä huolehtiminen, toiminnan joustavuutta ja tuottavuutta kehitetään ja organisaatorakenteen toiminnallisuus varmistetaan.

### Kriittiset menestystekijät

	Tavoite	Mittari	Keinot	Uhat
<b>Toimivat prosessit</b> Tehokkaat ja sujuvat ydinprosessit	Toiminta on määritettyjen prosessien mukaista.		Omavalvonta IMS-prosessit laadittu, Toimintaohjeet MFilesissä	Prosesseja ei tunnisteta. Ohjeita ei löydetä. Prosesseja ei noudateta. Työtyytyväisyys laskee. Asiakaspalvelu heikkenee.
<b>Onnettomuuksien ehkäisy</b>	Valvontatoiminta ja turvallisuusviestintä on riittävää ja suunnitellun mukaista. Onnettomuuksista opitaan. Pelastuslaitos on luotettava ja toimiva viranomaisyhteistyötaho.	Valvontatoiminnan (Merlot) ja turvallisuusviestinnän (Pronto) määrä ja laatu. Palontutkinnan tulokset – II-tason tutkintojen määrä. Asiantuntijalausunnat (rakennusluvut, kaavoitus yms.)	Suunnitelmien ajantasaisuus, henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon ylläpitäminen, koko henkilöstön hyödyntäminen valvontatoiminnassa ja turvallisuusviestinnässä. Riskianalyysi.	Valvontatoimet eivät kohdistu oikein – riskejä ei tunnisteta, Resurssit. Sisäinen viestintä. Asenteet. Pelastuslaitoksen vaikutusmahdollisuudet heikkenevät. Onnettomuudet ja niiden vaikutukset lisääntyvät.
<b>Pelastustoiminta</b>	Pelastustoiminta tehokasta ja pelastetut arvot suuria.	Pronto onnettomuustilastot pelastetun omaisuuden tilastot KEMu-rekisteri	Ylläpito, kehittäminen, kannustus, henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon ylläpitäminen - koulutus Riskianalyysi. Vastesuunnittelu. Toimintavalmiuden ylläpito. Yhteistyö (esim. häke). Suuronnettomuus-harjoitukset – ja suunnitelmat.	Kuntalaisten turvallisuudentunne ja luottamus pelastustoimeen heikkenee. Työtyytyväisyys heikkenee.

<b>Väestön suojaaminen</b>	Valmiussuunnitelmat ajan tasalla sekä henkilöstö koulutettu, väestönsuojat määrättyssä toimintavalmiudessa, johtokeskukset ja ulkoiset hälyttimet kunnossa	Suunnitelmat, koulutukset ja harjoitukset varaukset.	Kuntien valmiussuunnittelun ja henkilöstön tukeminen. Valmiusharjoitusten ja koulutusten järjestäminen. Turvallisuusviestintä (esim. Väestönsuojanhoitajan kurssit).	Varautumishenkilöiden puute alueella ja sen myötä tietotaidon häviäminen. Väestönsuojien kunnan heikkeneminen. Koulutettujen väestönsuojanhoitajien puute.
<b>Varautuminen</b>	Maakunnan sekä kuntien varautumisen ajantasalla.	Suunnitelmat, palautteet, seuranta.	Koulutus, neuvonta, valvonta, ohjaaminen, yhteistoiminta kuntien ja muiden tahojen kanssa, tukeminen.	Kuntien passiivisuus. Pelastustoimen resurssien sitominen yksittäisen kunnan tukemiseen häiriötilanteessa. Kuntalaisten turvallisuudentunne heikkenee.
<b>Tukipalvelut (ICT, varusvarasto, korjaamo, hallinto)</b>	Toimivat tukipalvelut tukevat ydinprosessien toimintaa.	Tuotetut tulokset, ilmapiiri. Järjestelmien sekä kaluston toimivuus.	Toimivat ja luotettavat järjestelmät ja kalusto, osaava ja riittävä henkilöstö.	Resurssit. Järjestelmien toimivuus. Viestintä. Saatavuus. Ulkoistetut palvelut. Työtyytyväisyys heikkenee. Asiakaspalvelu heikkenee.
<b>Pelastuslaitoksen organisaatorakenteen toiminnallisuus</b>	Tehokas ja toimiva työyhteisö.	Tulokset, ilmapiiri, palautteet, seuranta.	Matala ja ketterä organisaatio. Kriittinen analysointi, rohkeat päätökset muutoksista, avoimuus, muutosjohtaminen. Työyhteisöviestintä.	Organisaation toimimattomuus hidastaa tai haittaa työtä. Asiakaspalvelun laatu heikkenee. Työilmapiiri heikkenee. Sisäinen viestintä ei toimi.
<b>Tuloksekas tutkimus- ja kehittämistoiminta</b>	Uusien tapojen kehittäminen.	Opinnäytetyöt, aloitteiden määrä.	Opinnäytetyöt, resurssien jakaminen oikein.	Pienet resurssit, kouluttautuminen vähennee.

<b>Asiakaspalautejärjestelmät</b>	Asiakaspalautetta kerätään ja sen antaminen on asiakkaalle vaivatonta.	Seuranta.	Pöytäkirja-sähköposti. Chat. Sosiaalisen median kanavat. Valvonnan asiakaspalautetutkimus. (Innolink)	Asiakaspalautteita ei analysoida, eikä johda toimenpiteisiin. Asiakas ei löydä palautejärjestelmää tai se ei toimi. Toiminta ei kehity, eikä vastaa asiakkaiden tarpeita.
<b>Ensihoito</b>	Ensihoidossa palvelut tuotetaan yhteistoimintasopimuksen mukaisesti.	Vuosi- ja kuukausi-raportit	Resurssien tehokas käyttö.	Resurssipula. Taloudelliset reunaehdot.

## TALOUS JA RESURSSIT

Toiminta ja resurssit sopeutetaan yhteiskunnan vallitsevaan tilanteeseen.

### Kriittiset menestystekijät

	Tavoite	Mittari	Keinot	Uhat
<b>Tehokas ja strategian mukainen resurssien käyttö</b>	Resurssien sijoittuminen ja käyttäminen alueellisesti tehokkaasti.	Tilinpäätökset, neljännesvuosiraportit, kuntien palautteet, prosessien mittarit.	Resurssien käyttöä tarkennetaan. Henkilöstöresursseja käytetään tehokkaasti eri tehtäviin. Taloudelliset resurssit kohdennetaan oikein. Kalustoresurssien kokonaisvaltaista johtamista parannetaan.	Henkilöstöresurssit on sijoitettu tehottomasti. Resurssit on kohdennettu väärin. Resursseja joudutaan vähentämään. Kustannusten nousu. Kuntien säästöpainotukset. Asiakaspalvelu sekä työtyytyväisyys heikkenee.
<b>Sopimuspalokuntien henkilöstön riittävyys ja tehokas käyttö</b>	Riittävä ja tarkoituksenmukainen sopimuspalokuntavalmius koko alueella.	Sopimuspalokuntia koskevat tilastot, palautteet. Pronto.	Hyvä maine, avoimuus, yhteistoiminta, rekrytointi. Nuorisotoiminnan tukeminen. Uusien tehtävien käyttö ja koulutus. Vastesuunnittelu. Resurssien tilapäiset uudelleenjärjestelyt.	Pienissä kunnissa ei enää sopimuspalokuntatoimintaa – ei henkilöstöä. Palvelu heikkenee (hälytykset ja tuvi) ja/ tai muuttuu ostopalveluksi. Kustannukset kasvavat. Päätyönantaja ei päästä hälytyksiin.
<b>Toiminnan tuottavuuden parantaminen</b>	Toimintaa tehostamalla ja resursseja paremmin kohdentamalla saadaan hillittyä kustannuksia.	Tilastot, seuranta, havainnot.	Tehtävien uudelleenjärjestelyt. Muutosjohtaminen, kannustus Henkilöstön sitouttaminen Sähköinen asiointi Työhyvinvointi Organisaation muutokset	Muutokseen ei sitouduta. Valtakunnalliset muutokset toteutetaan ristiriitaisesti. Työhyvinvointi huono. Henkilöstön asenne haittaa tuottavuuden parantamista. Sähköisten järjestelmien huono saatavuus ja löydettävyys.

## UUDISTUMINEN JA HENKILÖSTÖN TYÖKYKY

Henkilöstön työkykyä, jaksamista sekä työtyytyväisyyttä ylläpidetään ja kehitetään.

Kriittiset menestystekijät

	Tavoite	Mittari	Keinot	Uhat
<b>Hyvä kilpailukyky työnantajana ja yhteistyötahona</b>	Riittävästi hakijoita avoimiin virkoihin.	Työnhakijoiden määrä / avoin virka.	Aktiivinen markkinointi työpaikoista Rekrytointi-ilmoitukset ovat houkuttelevia Työnantajalla on hyvä maine. Kilpailukykyinen palkkaus Työolosuhteet ja –välineet kunnossa	Hakijoita tehtäviin ei ole, koska työnantajaa ei koeta mielenkiintoiseksi Henkilöstö siirtyy muualle töihin. Osaamisvaje
<b>Johtaminen on linjakasta.</b>	Avoin ja tuloksellinen johtaminen sekä työtyytyväinen organisaatio.	Seurannat, tulokset, havainnot, talousarvion pitävyys, työterveysstarkastusten lukumäärä ja säännöllisyys.	Johtamiskoulutus, Johdon tiivis yhteistyö. Työpaikkaselvitykset. Työpaikkakokoukset. Vuorovaikutteiset viestintäkanavat. Kehityskeskustelut.	Viestintä ei tavoita kaikkia. Asiakaspalvelu heikkenee. Työtyytyväisyys laskee. Kehityskeskusteluja ei käydä.
<b>Henkilöstö on osaavaa ja motivoitunutta sekä halukas kehittämään itseään</b>	Koulutusmäärät yli tavoitteiden. Ammatillisessa jatkokoulutuksessa koko ajan henkilöstöä.	Koulutustilastot, koulutustason nousu, kehityskeskustelujen määrä ja säännöllisyys, irtisanoutuneiden määrä	Sisäinen koulutusrakenne kunnossa, tuetaan ulkopuolista kouluttautumista kehityskeskustelut	Oma väki ei koulutaudu – virkauralla eteneminen laitoksessa ei toteudu. Koulutusmäärärahojen riittämättömyys - Henkilöstö siirtyy muualle töihin. Tehtävät eivät vastaa koulutusta. Ammattitaito heikkenee – virheet lisääntyvät, arvostus laskee. Työtyytyväisyys heikkenee. Asiakaspalvelu heikkenee.

	Palkkaus on oikeudenmukainen ja tasapuolinen.	Palkkataulukot, seuranta.	Neuvottelut, TVA, henkilökohtaisen palkanosan käyttö.	Eriarvoisuus palkoissa – motivaation lasku – henkilöstö siirtyy muualla töihin.
<b>Henkilöstön työkyky vastaa tehtäviä</b>	Rekrytointi ja urasuunnittelu on toimiva. Mahdollisimman moni pysyy terveenä ja hyväkuntoisena vanhuuseläkkeeseen asti	Ennenaikaiset eläköitymiset, sairauslomatilastot, kuntoutustuot, ikäjakaumataulukot, kuntotestitulokset, irtisanoutumiset	Kehityskeskustelut, esimiestyö, varhainen tukeminen, urapolkusuunnittelu. Uusintakoulutus, kuntoutus.	Koulutukset menevät hukkaan, ”hiljainen tieto” katoaa. Sairaudet ja vaivat lisääntyvät ja niiden syyt pahenevat – sairauslomat lisääntyvät ja pitenevät sairauseläkkeet lisääntyvät.
	Toimintakykyistä henkilöstöä on riittävästi.	FireFit, sairauspoissaolojen määrä ja kesto.	Liikuntapalvelu, liikuntatilat, virkistystoiminta.	Toimintakyvyn heikkeneminen huonontaa valmiutta.
<b>Työhyvinvointi on korkealla tasolla</b>	Henkilöstö on työhön sitoutunut ja tyytyväistä. Työpaikalla edistetään yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja monimuotoisuutta.	Työtyytyväisyyskyselyt Sairauslomatilastot (sairauslomien määrä alle 13 kalpv/hlö/v) Ylityötilastot. Peran ilmoitukset. Henkilöstön vaihtuvuus.	Läheltä-piti ilmoituksiin reagoidaan. Työsuojeluorganisaatio on toimiva. Tuetaan uralla etenemistä laitoksen sisäisesti. Virkistystoimintaa tuetaan. Työterveyspalvelut ovat toimivat ja tarkoituksen mukaiset. Kehityskeskustelut Henkilöstön huomiointi. Peran riskikartoitukset. Asemien pelastussuunnitelmat ovat ajan tasalla.	Työtyytyväisyyttä ei mitata tai tulokset eivät johda toimenpiteisiin – motivaation lasku. Lisääntyneet sairauslomat heikentävät palvelua ja lisäävät kustannuksia. Henkilöstö hakeutuu muualle töihin. Työilmapiiri heikkenee. Palvelun taso laskee.
<b>Uusiutuvan energian käyttöön suhtaudutaan positiivisesti ja siihen suuntaudutaan</b>	Globaali uhka ilmastomuutoksen myötä huomioidaan ja siihen pyritään omalta osaltaan vaikuttamaan.	Hiilijalanjäljen pienentäminen. Uusiutumattomien energialähteiden käytön vähentäminen	Kannustaminen asenteellisesti. Uusiutuvan energian käytön huomioiminen hankinnoissa Ympäristöystävälliset hankinnat	Modernin ajattelun kieltäminen ja vastuun pakoilu näiltä osin. Kustannusten kasvu.

<b>Johtamistoiminnot ovat tehokkaita ja reagoivat nopeasti</b>	Johtamisella reagoidaan muutoksiin nopeasti ja tehokkaasti myös muutokset ennakkoiden.	Seurannat, tulokset, havainnot.	Johtamiskoulutus, ohjaus, valvonta, asioihin puuttuminen, kannustus. Johdon tiivis yhteistyö. Ennakkosuunnittelu ja proaktiivisuus.	Tarpeetonta resursseja ylläpidetään ja toimettomuus heikentää motivaatiota. Asiakaspalvelu heikkenee.
--	--	---------------------------------	---	---