



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Österbottens välfärdsområdes räddningsverks egenkontrollplan

År 2025

Behandlad och godkänd: §33 20.11.2024

Räddningsväsendets sektion



Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Egenkontroll	3
1.2 Österbottens räddningsverk och tjänster verket producerar	4
2 Räddningsverkets processer och planeringsgrunder	7
2.1 Bakgrund	7
2.2 Organiseringen av räddningsverkets organisation och processer	8
2.3 Planeringsgrunder	9
3 Tillvägagångssätt för tryggheten av tillgången och kvaliteten på tjänsterna	11
3.1 Personalresurser	12
3.2 Säkrandet av kunskapen och prestationsförmågan	13
3.3 Samarbete för att garantera prestationsförmågan och tillgång av tjänster	15
3.4 Kontroll av materiella beredskapen och kontinuiteten	16
3.5 Verksamhetsmodeller och anvisningar som styr verksamheten	17
4 Informationsbaserad ledning och utvärdering	18
4.1 Principer för utvärdering av verksamheten och informationsbaserad ledning	19
4.2 Insamlandet av information och förfaranden för dess kvalitetstryggande	20
4.3 Uppföljandet av hur servicenivåbeslutet genomförs	21
4.4 Centrala principer för utnyttjandet av information	23
4.5 Rapportering	25

1. Inledning

1.1 Egenkontroll

Lagen om ordnande av räddningsväsendet (613/2021, 16 §)¹ och lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021, 40 §)² förpliktigar välfärdsområdet att genom egenkontroll i sin lagstadgade verksamhet säkerställa att dess uppgifter sköts på det sätt som lagen förutsätter. Välfärdsområdet ska se till att tjänsterna är tillgängliga, av god kvalitet och effektiva. Egenkontrollen av uppgifter och tjänster ska genomföras som en del av organiserandet och tillhandahållandet av dem.

Välfärdsområdet ska utarbeta ett egenkontrollprogram för de uppgifter och tjänster som ingår i dess organiseringsansvar. I programmet ska det definieras hur efterlevnaden av ovan nämnda skyldigheter ska organiseras och genomföras som helhet. Välfärdsområdets egenkontrollplan styr hur tillgången till, genomförandet av, kvaliteten på och effekten av tjänsterna ska övervakas samt hur upptäckta brister ska åtgärdas. Observationer som grundar sig på uppföljningen av välfärdsområdets egenkontrollprogram och tillhörande egenkontrollplaner, samt åtgärder som vidtas utifrån dessa, ska publiceras på ett offentligt datanätverk och på andra sätt som främjar offentligheten. Målet med egenkontrollen inom välfärdsområdet är att stödja ordnandet av räddningsväsendet enligt principen om kontinuerlig förbättring. Syftet med egenkontrollen är att ge strategiska riktlinjer för kvalitetsledningen, uppföljningen av tillgången till tjänster, utvärderingen av prestationer och effektivitet samt utvecklingen av räddningsväsendet vid Österbottens räddningsverk.

I enlighet med programmet för egenkontroll utarbetar verksamhetsområdena planer för egenkontroll. Helheten för egenkontroll vid Österbottens räddningsverk består av välfärdsområdets program för egenkontroll och en plan för egenkontroll av det egna verksamhetsområdet. I räddningsväsendets plan för egenkontroll fastställs uppföljningen av tjänsternas tillgänglighet, jämlikhet, kvalitet och effektivitet i enlighet med den servicenivå som fastställts i räddningsväsendets servicenivåbeslut.

1 Lagen om ordnande av räddningsväsendet (613/2021)

2 Lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021)

Syftet med egenkontrollen är också att kommunicera till samarbetsparterna och invånarna i räddningsverkets verksamhetsområde om den riskbaserade, systematiska, jämlika, högklassiga och trygga verksamheten vid Österbottens räddningsverk.

Planen för egenkontroll för Österbottens räddningsverk och programmet för egenkontroll för välfärdsområdet bildar en helhet. Räddningsväsendets plan för egenkontroll omfattar räddningsväsendets verksamhet och stödfunktionerna i anslutning till den. Räddningsverkets plan för egenkontroll kompletterar, i form av ett separat dokument, programmet för egenkontroll för Österbottens välfärdsområde.

Programmet för egenkontroll godkänns av välfärdsområdesstyrelsen och förverkligandet uppföljs i välfärdsområdets sektion för räddningsväsendet och välfärdsområdesstyrelsen. Räddningsverkets plan för egenkontroll godkänns av räddningsväsendets sektion på föredragning av räddningsdirektören. Räddningsdirektören ansvarar för utvecklingen och verkställandet av räddningsväsendets plan för egenkontroll tillsammans med utnämnda rapporteringsskyldiga.

Räddningsverkets processer och planeringsgrunder	Procedurer för att säkerställa tillgången till och kvaliteten på tjänsterna	Hantering och utvärdering av ledning med information
• Organiserandet av räddningsverkets organisation och -processer • Planeringsgrunder	• Personresurser • Säkerställande av tillgänglighet och prestationsförmåga • Samarbetsförfaranden för att säkerställa prestationsförmågan och tillgång till tjänster • Lokaler, redskap och utrustning • Verksamhetsmodeller och riktlinjer för att styra verksamheten	• Principer för utvärdering av verksamheten och ledning med information • Insamling av data och förfaranden för att säkerställa datakvalitet • Uppföljning av att servicenivån uppnås • Centrala principer för användandet av information • Rapportering

Bild 1. Det centrala innehållet i egenkontrollplanen

1.2 Österbottens räddningsverk och de tjänster det producerar

Österbottens räddningsverk ingår i Österbottens välfärdsområde och ansvarar i regionen för räddningsverksamhet samt för tillsyn, vägledning, information, rådgivning och säkerhetskommunikation relaterade till förebyggande av olyckor och självständiga beredskapsåtgärder. Räddningsverket samarbetar dessutom med regionens kommuner, andra myndigheter och aktörer för att planera och förbereda sig för att hantera storskaliga

olyckor och störningar. Det upprätthåller även befolkningsvarningssystemet och utarbetar samt underhåller planer för befolkningsskydd under undantagsförhållanden i samarbete med regionens kommuner och andra aktörer.

Räddningsverksamheten

Enligt 32 § i räddningslagen omfattar räddningsverksamheten mottagande av larm, varnandet av befolkningen, förebyggande av hotande olyckor, skydd och räddning av olycksoffer samt människor, miljö och egendom i fara, släckning av bränder och begränsandet av skador samt ledning, kommunikation, underhåll och annan stödverksamhet i anslutning till ovan nämnda uppgifter.

Räddningsverket besitter beredskap att utföra sina uppgifter i vardagliga situationer, i störningssituationer och under undantagsförhållanden. Med räddningsverkets beredskapsplanering förbereder man sig för att säkerställa verksamhetens kontinuitet i olika säkerhetssituationer.

Baserat på riskerna i området fastställs räddningsverksamhetens beredskapsnivå och servicenivå i det gällande beslutet om servicenivån. Räddningsverket producerar tjänsterna med sin ordinarie personal och avtalspersonal, med hjälp av avtalsbrandkårer och genom avtal som baserar sig på samarbete med andra, bl.a med räddningsverken i närliggande välfärdsområden.

Förebyggande verksamhet

De viktigaste uppgifterna för förebyggande av olyckor är övervakning, inklusive brandinspektioner, dokumentkontroll, vägledning och rådgivning om markanvändning och strukturell brandsäkerhet, egenutvärdering av brandsäkerhet i bostadshus, bedömning och övervakning av utrymningssäkerhetsrapporter, behandling av brand- och olycksriskrapporter och nödvändiga åtgärder föranledda av dessa, brandutredning, säkerhetskommunikation och -utbildning. I enlighet med kemikalielagstiftningen har dessutom vissa uppgifter delegerats till räddningsväsendet, bland annat övervakning av farliga kemikalier och fyrverkerier.

Befolkningsskydd och beredskap

Enligt räddningslagens 64 § ska räddningsmyndigheterna förbereda sig för att sköta uppgifter inom befolkningsskydd genom att upprätta tillräckliga planer och genomföra förberedelser i förväg. Räddningsväsendet ansvarar delvis för att bedöma hot och

konsekvenser under krigstid som förutsätts av befolkningsskyddets uppgifter.

Räddningsverket ansvarar för att utse lednings- och specialpersonal för befolkningsskyddet samt andra uppgifter inom detta område och för deras utbildning. Vidare ansvarar det för att etablera, underhålla och driva lednings-, övervaknings- och varningssystem för befolkningsskydd.

Räddningsväsendet, både nationellt och regionalt, förbereder sig också för evakueringar enligt beredskapslagens 121 § och sköter andra motsvarande åtgärder. Genom planer för befolkningsskydd förbereder man sig för undantagsförhållanden, så att verksamheten smidigt kan anpassas till säkerhetsläget vid förändringar i samhällsförhållandena.

Enligt räddningslagens 65 § är myndigheter, institutioner och affärsverk som är skyldiga att förbereda sig för befolkningsskydd också skyldiga att under ledning av räddningsverket och i samarbete med varandra utarbeta nödvändiga planer för sina uppgifter inom befolkningsskyddet.

När det gäller samarbete i beredskapsplaneringen kan välfärdsområdet ingå avtal med kommunerna om hantering av störningar, beredskap och befolkningsskydd (välfärdsområdeslagen §§ 8 och 14, beredskapslagen § 12). Samarbetet kan anpassas till kommunernas behov, exempelvis genom att arrangera planeringsmöten och arbetsseminarier för att utveckla beredskaps- och beredskapsplanering i kommunerna, eller genom att delta i kommunernas interna övningar, krisledningsutbildningar och andra riktade utbildningstillfällen.

Inom säkerhetsforumet i Österbotten deltar räddningsverket aktivt i kommungruppens arbete. Kommungruppen säkerställer framgångsrikt samarbete i lokalt betydande olyckssituationer, vid miljöskador och vid hantering av störningar under normala förhållanden, såsom översvämningar, oljeutsläpp samt avbrott i el- och vattenförsörjning. samarbete med varandra utarbeta de planer som behövs för att de ska kunna fullgöra sina uppgifter inom befolkningsskyddet.

Prehospital akutsjukvård

Räddningstjänsten deltar i produktionen av akutsjukvårdstjänster och första insats-tjänster. För akutvårdstjänster, inklusive första insats, finns ett internt avtal med verksamhetsområdet för sjukhustjänster, där man definierat utrymmen, enheter, utrustning, personal och krav på

personalens kapacitet och prestationsförmåga för producerandet av tjänsterna. Egenkontrollen förverkligas av sjukhustjänster.

Stödfunktioner

Välfärdsområdets tekniska stödtjänster och administrativa tjänster tillhandahåller i samarbete med räddningsväsendet de tjänster och lösningar som behövs för att stödja tjänsteproduktionen. De administrativa tjänsterna omfattar räddningsväsendets ekonomiförvaltning, upphandlingstjänster, samt personalfrågor, informationshantering och kommunikation. De tekniska stödtjänsterna omfattar lager- och logistikhantering, fastighetsförvaltning, ICT-hantering och underhållsarrangemang. Räddningverkets underhållswerkstad utför service på räddningverkets fordon och utrustning vid plötsliga underhållsbehov och för att säkerställa kontinuiteten i verksamheten. En utvärdering av stödtjänsterna görs vid behov tillsammans med av stödtjänstproducenten.

2 Räddningsverkets processer och planeringsgrunder

2.1 Bakgrund

Servicenivåbeslutet 2024-26, som godkänts av välfärdsområdets fullmäktige, beskriver de lagstadgade målen och utvecklingsbehoven för räddningstjänsten i Österbotten. Beslutet utgör grunden för organiseringen av egenkontrollen. Inrikesministeriet har för avsikt att genom en separat förordning göra egenkontrollen inom välfärdsområdena mer enhetlig.

Den pågående omorganiseringen av räddningsväsendet, det s.k. räddningsverket 2.0, kommer att styra processen för egenkontroll och ansvarsfördelningen. Syftet är att tydligare definiera ansvarsfördelningen i den nya organisationen, vilket kommer att påverka egenkontrollen. Räddningsverket har som mål att starta egenkontrollen i början av 2025. Innan dess måste man säkerställa att personalen förses med tillräcklig information och görs delaktiga inom egenkontrollen.

2.2 Organiserandet av räddningsverkets organisation och processer

Österbottens räddningsverks organisationsmodell baserar sig på processtänkande, där räddningsverkets tjänster produceras i resultatområdesenheter under räddningsdirektörens ledning. Resultatområdena är:

- riskhantering
- räddningsverksamhet samt
- beredskap och utveckling.

Räddningsverkets verksamhet är organiserad i processer så att lednings- och styrprocesserna samt stödprocesserna stöder planering, genomförande och utvärdering av räddningsverkets verksamhet. Räddningstjänstens kärnprocesser är:

- förebyggande av olyckor
- räddningsverksamheten samt
- beredskap.

Dessa processer producerar tjänster som tillgodoser välfärdsområdets behov och räddningsväsendets strategi för en trygg miljö och ett tryggt samhälle.

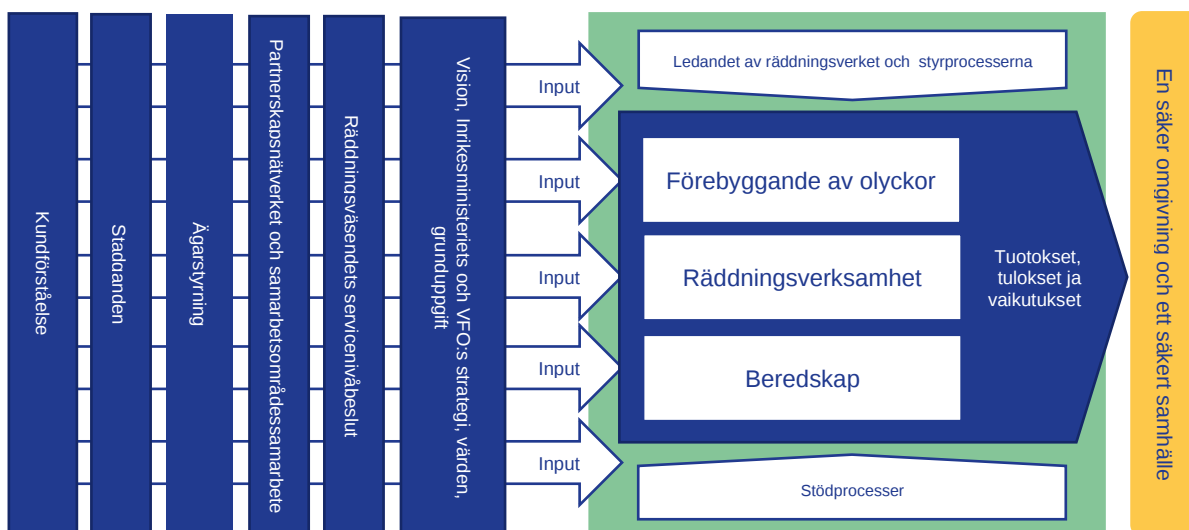


Bild 2. Österbottens räddningsverks processkarta

Styrningen av olycksförebyggande arbete och räddningsverksamhet (inklusive akutvård och första insats) stödjer serviceproduktionen, där räddningsverksamheten och huvuddelen av

tjänsterna för att förebygga olyckor tillhandahålls. Stödfunktionerna är indelade i två delprocesser: en administrativ delprocess (ekonomistyrning, personalförvaltning, informationshantering och kommunikation) och en teknisk delprocess (inköp, lager och logistik, lokalhantering, underhållstjänster och ICT-hantering). Stödfunktionerna levererar de tjänster och lösningar som krävs för att stödja serviceproduktionen. Processkartan preciseras ytterligare inom ramen för programmet Räddningsverk 2.0.

Välfärdsområdets fullmäktige har fastställt räddningstjänsternas mål och servicenivåbeslut för 2024–2026.

När det gäller användningen av kapacitet säkerställs att nödvändig operativ kapacitet finns tillgänglig för att genomföra verksamheten (i samarbete med serviceproduktionen). Planerade åtgärder genomförs, och verksamhetens genomförande, kvalitet och effektivitet av följs upp.

2.3 Planeringsgrunder

Planeringen av verksamheten följer en effektkedja. Först kartläggs verksamhetens behov med beaktande av de lagar, strategier, riskanalyser och analyser av verksamhetsmiljön som styr verksamheten samt den input som erhålls från uppföljning och utvärdering av tjänsterna. Utifrån detta fastställs effektmålen, vilka konkretiseras till mål för tjänsterna samt till åtgärder och resurser som krävs för att uppnå målen. Åtgärderna för räddningstjänsterna fördelas på kärnprocesserna som beskrivs i bild (bild 2).

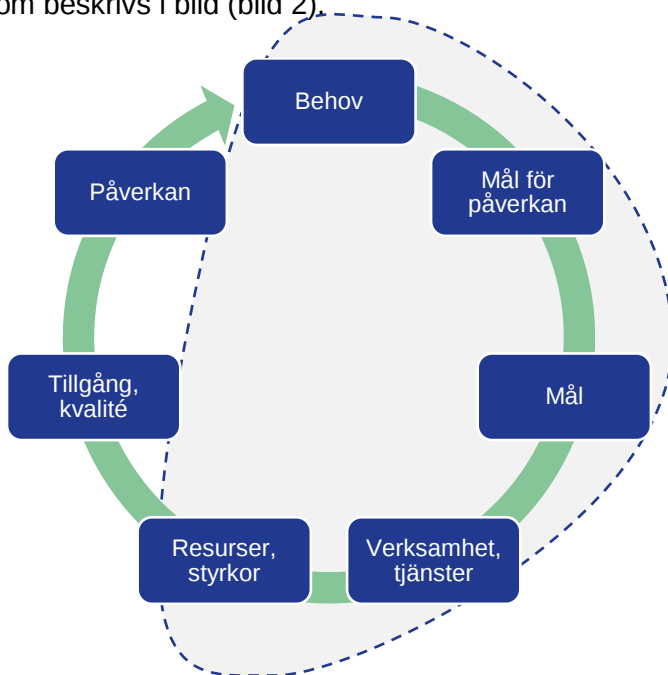


Bild 3. Påverkanskedjan ur ett operativt planeringsperspektiv. De punkter som ska beaktas vid åtgärdsplaneringen är markerade i grått.

Planeringen av räddningsverkets tjänster och verksamhet baserar sig på den nationella strategin för räddningsväsendet⁴ och dess riktlinjer samt på Österbottens välfärdsområdes strategiska mål. De viktigaste lagarna som styr räddningsverkets verksamhet och tjänster är räddningslagen (379/2011), lagen om säkerhet vid hantering av farliga kemikalier och explosiva varor (390/2005), lagen om ordnande av räddningsväsendet (613/2021), lagen om välfärdsområdena (611/2021) samt i fråga om akutvården hälso- och sjukvårdslagen (1326/2021) och lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021). Därutöver regleras räddningstjänsten och akutvården av förordningar som preciserar lagarna.

Beslutet om räddningsväsendets servicenivå fattas för viss tid i enlighet med områdesfullmäktiges mandatperiod, vanligtvis fyra år i taget. Beslutet grundar sig på en analys och riskbedömning av verksamhetsomgivningen, välfärdsområdets och räddningsväsendets strategier samt lagstiftning. I servicenivåbeslutet för räddningsväsendet ska de hot som förekommer i området identifieras, riskerna som uppstår därav bedömas, verksamhetsmålen och de resurser samt tjänster som ska användas och deras målnivå fastställas.

Räddningsverket i Österbottens välfärdsområde upprättar en regional riskbedömning som utgör en gemensam och heltäckande riskbild för området. Denna riskbedömning används som grund för att förbereda servicenivåbeslutet för räddningsväsendet och för att stödja planeringen av verksamheten.

I riskbedömningen analyseras de rådande riskerna inom välfärdsområdet, och verksamhetsmiljön beskrivs. Dessutom utvärderas nyckelfaktorer för förändring med hjälp av framtidsprognoser, vilka kan påverka räddningsverkets tjänster. Baserat på detta definieras de centrala hoten och riskerna samt deras särskilda egenskaper, till exempel kopplade till vardagliga olyckor, störningar under normala förhållanden och storskaliga olyckor, samt individuella specialfunktioner och -objekt.

Riskerna bedöms även utifrån perspektiven för beredskap och befolkningsskydd i såväl den nationella som den regionala riskbedömningen för Österbotten.

Den befintliga servicenivån och den prestationsförmåga som krävs beaktas i förhållande till en definierad risknivå; de hot och risker som identifierats inom välfärdsområdet. I

servicenivåbeslutet för räddningsväsendet definieras servicenivån för att hantera riskerna och de utvecklingsbehov för servicenivån som identifieras i servicenivåbeslutet. Enligt beslutet ska utvecklingsbehoven sammanställas i en särskild plan.

Räddningsverket deltar, utöver räddningstjänsterna, även i produktionen av akutvård och första insatser med särskilt avsatta personalresurser och arrangemang som fastställs i ett internt avtal. Servicenivån för akutvården, inklusive första insats, baseras på en riskbedömning som förbereds av ledningen för akutvården inom samarbetsområdena.

Servicenivåbeslutet för räddningstjänsten beaktas i de årliga verksamhets- och ekonomiplanerna, där mer detaljerade mål, åtgärder och resurser för varje tjänst definieras för att uppnå målen. Under servicenivåbeslutsperioden säkerställs att den regionala och välfärdsområdets riskbedömning är grundad på den nationella riskbedömningen och att den är omfattande, högkvalitativ och aktuell.

Förberedelsen av servicenivåbeslutet bygger på riskbaserad verksamhetsplanering. Systematisk egenkontroll används som ett verktyg för att följa upp och utvärdera verksamheten inom räddningstjänstens tjänster. Genom egenkontrollen kan avvikelser identifieras som kräver åtgärder, korrigerande och utveckling.

Egenkontrollens innehåll

- Uppföljning av implementeringen av välfärdsområdets och den nationella strategin för räddningsinsatser i räddningsverkets verksamhet.
- Processernas funktion och den nya organisationen utvärderas i samband med att räddningsverket 2.0 tas i bruk.
- Förverkligandet av verksamheten och de ekonomiska resultaten utvärderas.
- Utvärdering av hur utvecklingsmålen i servicenivåbeslutet har uppnåtts.

3 Tillvägagångssättet för säkrandet av tillgången och kvalitén på tjänsterna

Inom välfärdsområdet är jämlik tillgång till räddningstjänster avgörande för att säkerställa att räddningsverket kan garantera servicenivån och personresurser och prestationsförmåga som motsvarar tjänsterna. Tillgången till personal måste följas upp och kopplas till en effektiv rekryteringsprocess för att locka personer med nödvändiga kunskaper och färdigheter.

Dessutom måste det säkerställas att räddningsverkets lokaler, fordon, redskap, förnödenheter, material och annan utrustning är dimensionerade för att uppfylla prestationsförmågan i beslutet om servicenivå i alla säkerhetssituationer. Avtalsbrandkårernas personal- och utrustningsresurser står till räddningsväsendets förfogande för räddnings- och olycksförebyggande tjänster i enlighet med avtalen.

3.1 Personalresurser

Sakkunniguppgifterna inom olycksförebyggande arbete resursplaneras utifrån de målnivåer och det totala antal uppgifter som fastställs i årsplaneringen. Uppgifterna fördelas baserat på personalens kompetens och färdigheter för att säkerställa tillgängligheten och kvaliteten på tjänsterna.

Personalresurserna inom räddningstjänsten övervakas i förhållande till de resurser som fastställts i servicenivåbesluten, vilket säkerställer tjänsternas tillgänglighet. Utöver årlig planering och uppföljning av placeringen av räddningsenheter och personalresurser sker en realtidsövervakning och koordinering av resurser för att säkerställa att de behörighetskrav och styrkor som krävs för kapaciteten uppfylls i alla skift och enheter inom området.

Systemen ska möjliggöra systematisk skiftplanering och uppföljning av målstyrkor (kapacitet) på regional nivå.

När det gäller stödtjänster är målet tillräcklig personal för att säkerställa att de ur servicens synvinkel mest kritiska stödtjänsterna kan upprätthållas.

Vid nödsituationer, katastrofer och befolkningsskyddssituationer prioriteras tidskritiska aktiviteter i enlighet med räddningsväsendets riktlinjer för nödåtgärder och beredskapsplaner. Ytterligare resurser kan kallas in från avtalsbrandkårer och personal inom gränserna för arbetstidslagstiftningen och med beaktande av olyckssituationen kan man avvika från normal skiftplanering.

Österbottens räddningsverks avtalsbrandkårer och avtalspersonal deltar i räddnings- och olycksförebyggande uppgifter enligt överenskommelse eller enligt brandkårsavtalet.

Räddningsverket reserverar personal för att utföra uppgifter vid undantagsförhållanden.

Innehållet i egenkontrollen



- Uppföljs att det finns tillräckliga och tillgängliga resurser för räddningsverksamhetens tjänster.
- Allokeringen av resurser till beredskap och befolkningsskydd samt samarbetet inom dessa områden följs upp i förhållande till de fastställda målen.
- Resursernas totala storlek och allokeringen av resurser för olycksförebyggande tjänster följs upp i förhållande till de uppsatta målen.

3.2 Säkrandet av kunnandet och prestationsförmågan

Varje arbetstagare inom räddningsverket och varje person som deltar i räddningsväsendet måste ha den utbildning och kompetens som krävs för uppgiften och tillräckliga kunskaper och färdigheter för att utföra sina uppgifter på ett bra och tryggt sätt. Den rekryterande förpersonen ansvarar för att kontrollera de kvalifikationer som krävs för arbetsuppgifterna. Förpersonens ansvar är att se till att arbetstagaren får tillräcklig introduktion till arbetsuppgifterna. Syftet med introduktionen är att säkerställa att arbetstagaren tar i besittning räddningsverkets gemensamma praxis och verksamhetsmodeller samt förstår den egna uppgiftsbeskrivningen.

De tjänstespecifika prestationskraven har fastställts för varje räddningsverk och på nationell nivå. Avsikten är att harmonisera verksamhetsmodellerna inom de olika välfärdsområdena och att göra samarbetet smidigare inom räddningsverksamheten.

Syftet med utvecklingssamtalen är att på individ- och gruppnivå följa upp hur kompetensmålen uppnås och hur de förverkligas, inklusive avtalspersonalen. Baserat på de utbildningsbehov som kommer fram i diskussionerna och de mål som fastställts i beslutet om servicenivå uppgörs en utbildningsplan för att säkerställa nödvändig kompetens.

Kompetenserna stöds genom intern utbildning och övningar samt genom extern utbildning för att säkerställa de kompetenser och kvalifikationer som krävs för uppgifterna.

För att säkerställa en kvalitativ och trygg räddningsverksamhet följs personalens kompetens upp i förhållande till kraven för prestationsförmågan. Behörighetskrav (för t.ex. rök- och vattendykning) beaktas i skiftplaneringen. Räddningsverkets personals fysiska kondition stöds och testas med jämna mellanrum för att säkerställa kondition och funktionsförmåga. Vid upprätthållandet av räddningsverkets personal, särskilt när det gäller personal som deltar i räddningsverksamheten, måste det bland annat säkerställas att kraven på fysisk lämplighet uppfylls och stöd för en fortsatt arbetskarriär.

Inom tjänsterna för förebyggande av olyckor grundar sig kompetensstyrningen på uppdragsspecifika prestationskrav och på hur förändringar i miljön påverkar kompetensutvecklingen, t.ex. p.g.a den gröna omställningen.

Beredskap och befolkningsskydd kräver kontinuerlig nationell och regional (t.ex. samarbetsområdets = Joint Action Area) uppföljning av beredskapen och tillhörande styrning inom välfärdsområdet. Aktuella workshops och evenemang samt nätverksarbete stöder utvecklingen av kompetens inom beredskap och befolkningsskydd.

Kontinuiteten och kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls av räddningsverket påverkas i hög grad av räddningsverkets interna stödtjänster. Stödtjänsterna följs upp och utvärderas systematiskt för att säkerställa att eventuella avvikelser och utmaningar i prestationsförmågan inte äventyrar tjänsternas tillgänglighet, kontinuitet och kvalitet.

Omorganiseringen av räddningsverket och de nya spelreglerna skapar förutsättningar för att utveckla välbefinnandet i arbetet. Räddningsverkets ledning och stödtjänster stöder förpersonerna i ledandet av hanteringen av välbefinnande och ork i arbetet. Med hjälp av undersökningar om personalens välbefinnande strävar man efter att få aktuell information om personalens och arbetsgemenskapens välbefinnande. Räddningsverket följer jämställdhets- och likabehandlingsplanen för välfärdsområdet.

Riskhanteringen inom arbetarskyddet genomförs i enlighet med arbetarskyddslagen. Riskhanteringen genomförs i "Laatuportti" (i intra) och information om arbetsolyckor, avvikelserapporter samt hot- och tillbudssituationer samlas in i HaiPro och Pronto. Där dokumentationen kräver åtgärder ska genomförandet av dessa åtgärder följas upp och verifieras.

Egenkontrollens innehåll

- Förverkligande av utvecklingssamtal
- Förverkligande av utbildningsplan
- Förverkligande av intern utbildning och övningar
- Kompetenskrav för räddningsverkets personal, inklusive räddningskompetens
- Uppföljning av hot-, våld-s och faroincidenter under uppdraget.
- Hantering av arbetarskyddsincidenter och uppföljning av åtgärder
- Uppföljning av effekterna av personalens frånvaro och sjukfrånvaro, inklusive avtalsbrandkårister.

- Funktion och resurser för stödfunktionernas processer, som är kritiska för serviceproduktionen, utvärderas årligen.

3.3 Samarbete för att garantera prestationsförmågan och tillgång av tjänster

Österbottens räddningsverk samarbetar med räddningsverken i Egentliga Finland och Satakunda på basis av avtalet för samarbetsområdet. Samarbete med andra räddningsverk sker särskilt inom uppgifter som kräver specialresurser och i gränsområden i situationer där den närmaste enheten kan komma från ett annat räddningsverk. Räddningsverket upprätthåller samarbetsplaner (Räddningslagen 45§) med angränsande räddningsverk, vilka används bl.a. vid uppgörandet av alarmeringsinstruktioner.

Samarbete med andra myndigheter är en förutsättning för att räddningsverksamheten ska kunna förverkligas effektivt. Samarbetet omfattar planering och åtgärder vid olyckor, tillbud och undantagsförhållanden samt anordnande av övningar. Andra myndigheter är till exempel staten, välfärdsområdets och kommunernas myndigheter. Samarbetet gäller även institutioner och affärsverk inom ovan nämnda instanser, även under undantagsförhållanden (46 § i räddningslagen).

I särskilda situationer och vid resurskrävande olyckor är det möjligt att begära resurser och materiellt stöd från andra räddningsverk på nationell nivå och internationellt, till exempel genom EU:s civilskyddsmekanism.

Räddningslagen ger också möjlighet att använda andra resurser och personer inom samhället i akuta räddningssituationer.

Avtalsbrandkårerna som hör till Österbottens räddningsverk är en del av räddningsväsendets helhet och deltar i räddnings- och olycksförebyggande uppgifter enligt överenskommelse.

Egenkontrollens innehåll

- Utvärderas hur samarbetsavtalen med angränsande räddningsverk fungerar.
- Utvärdering av samarbetsområdets inverkan på tjänsterna inom räddningsväsendet i välfärdsområdet.
- Granskning av riktlinjerna för att säkerställa tillgången till resurser eller materiellt stöd för räddningsinsatser.



- Anordnande av övningar i samband med större olyckor, samarbetsområdesinsatser och UPS-övningar (yttre räddningsplan) samt genomförande av korrigerande åtgärder på basen av resultaten.
- Uppföljning av avtalsbrandkårernas verksamhet på årsbasis.

3.4 Kontroll av materiella beredskapen och kontinuiteten

Österbottens räddningsverks utrymmen är hyrda av kommuner eller privata aktörer.

Utrymmena måste uppfylla de krav på lokalens säkerhet som har specificerats i bl.a.

”Katakris”. För räddningsverkets verksamhet är det avgörande att utrymmena är tillräckliga för fordon, redskap och personal, samt att utrymmena fungerar så att tjänsternas kontinuitet kan säkerställas i olika säkerhetssituationer.

Hyresvärden eller utrymmesansvarspersonen ansvarar för reparationer eller underhåll.

Genom uppdaterade och täckande avtal strävar man efter att säkerställa verksamhetens kontinuitet under alla förhållanden.

Underhåll av utrustning och fordon kräver regelbundna inspektioner, funktionstester och underhållsåtgärder på stationerna. Underhåll och reparationer av utrustningen dokumenteras i Trail, ett program för hantering av utrustning. I detta uppföljs även redskap, utrustning och material. Avsikten är att Trail även ska kunna utnyttjas vid anskaffningar och upphandlingar. Driftssäkerheten förbättras av utrustningens ålder, lämpliga underhållsåtgärder och -avtal. Återvinning av redskapen sker i enlighet med servicenivåavtal och investeringsplaner.

För de utryckningsfordon och utrustning som används inom räddningsväsendet är det ändamålsenligt att ha en egen underhålls- och servicefunktion samt säkerställa tillgången på reservdelar och underhållstjänster vid anskaffandet av köptjänster. Den egna verkstaden ansvarar för att koordinera reparationer med leverantören av verkstadstjänster, redskapens periodiska service och nödvändigt underhåll tillsammans med övrig personal.

Tryckluftsutrustning som används vid rökdykning, kemikaliehantering och vattendykning underhålls också. Vid säkerställandet av kontinuiteten i verksamheten ska den materiella beredskapen beaktas separat i underhållsavtalen samt vid återvinningslagringen av material och utrustning som är kritiska för underhållssäkerheten.

Räddningsverket upprätthåller larmsystem för nödsituationer och undantagsförhållanden.

Befolkningslarmens funktion ska säkerställas genom regelbundet underhåll och tester.

Testning sker enligt nationella riktlinjer första måndagen varje månad klockan 12:00. Befolkningsvarningssystemets skick och behovet av nya anskaffningar utvärderas årligen. När det gäller kommunikationsutrustning ansvarar tekniska supporttjänster och räddningsverket för kalibrering av mobiltelefoner och myndighetsnätverket "Virve".

När det gäller arbete med datorer, apparater och programvara, samt deras informationssäkerhet, följs räddningsväsendets och välfärdsområdets riktlinjer. Det säkerställs att personalen har tillräcklig kompetens inom informationssäkerhet och att det finns tillräckliga tekniska arbetsverktyg samt stödresurser till dessa.

Vid upphandlingar följs välfärdsområdets upphandlingsanvisningar samt upphandlingslagen (lag om offentlig upphandling och koncessioner 1397/2016).

Egenkontrollens innehåll

- Hyresvärdens tjänster för utrymmena utförs i enlighet med avtalen i samarbete med lokalservice.
- Funktionen och kontinuiteten i avtalet för underhålls- och verkstadsservice utvärderas.
- Utrymmessäkerheten och hanteringen av kontinuiteten övervakas.
- Täckningen och funktionen hos befolkningslarmen utvärderas och uppföljs.
- Utvärdering av redskapens och materialens ålder, skick och tillräcklighet, inklusive reservredskapen.
- Uppföljning av fordonens periodiska service och inspektioner.
- Användning av utrustningshanteringsprogrammet (Trail) på räddningstjänsten.
- Utvärdering av den materiella beredskapens status.

3.5 Verksamhetsmodeller och anvisningar som styr verksamheten

Räddningstjänstens dagliga verksamhet styrs av interna anvisningar och verksamhetsmodeller från välfärdsområdet. Anvisningarna och arbetsmodellerna introduceras för de anställda i början av anställningen och upprätthålls genom utbildning och genom att dela information om nya rutiner vid informationsmöten.

För att stödja processerna har anvisningar utarbetats för den operativa verksamheten samt för utförande av specialistuppgifter. Vissa anvisningar har uppgjorts nationellt.

Tillgången till dokument, planer och riktlinjer som styr tjänsterna har säkerställts så att de är tillgängliga även under fältförhållanden. Vid behov stöder räddningsverkets lägescentral den operativa verksamheten genom att förmedla information och riktlinjer till enheter/grupper på uppdrag.

I räddningsverkets beredskapsplan definieras de åtgärder och resurser som behövs för att säkerställa kontinuiteten i verksamheten i alla situationer. För personalen har egna uppgifter fastställts, eventuella vikariearrangemang och placering inom befolkningsskyddsorganisationen under krigstid. Beredskapsplanen revideras årligen och uppdateras vid behov. Räddningsverkets beredskapsplan baseras på den nationella och regionala riskbedömningen samt på områdets riskanalys. Riskanalyser för undantagsförhållanden har utarbetats separat och är säkerhetsklassificerade.

Egenkontrollens innehåll

- Säkerställs årligen att de dokument, planer och anvisningar som styr verksamheten är uppdaterade, inkluderande även störningssituationer och undantagsförhållanden.

4 Informationsbaserad ledning och utvärdering

Den informationsbaserade ledningen har en stark koppling till räddningsverkets egenkontroll. Som en del av den informationsbaserade ledningen definieras vilken typ av information är ändamålsenligt att samla in från olika tjänster, var den ska lagras och hur informationen ska analyseras och användas, det vill säga utnyttjas som stöd för beslutsfattande och utveckling av verksamheten. Det är viktigt att förstå vilken typ av information som behövs för strategisk planering och beslutsfattande, samt vilken typ av information som behövs som en del av det dagliga operativa arbetet.

Den information som samlas in och analyseras genom egenkontrollen ska användas för att utveckla tjänsterna och rätta till identifierade avvikelser.

4.2 Principer för utvärdering av verksamheten och informationsbaserad ledning

Räddningstjänstens strävan är att genom systematisk uppföljning och utvärdering av tjänsterna förutse och identifiera de utmaningar samt säkerhetsrisker som kan påverka tillgången till och kvaliteten på tjänsterna. Egenkontrollplanen förverkligas genom tjänstespecifika planer som uppdateras årligen. I planen dokumenteras de centrala egenkontrollrutinerna för varje tjänst, ansvariga personer samt nyckeltal och mätare för varje tjänst, och utgående från dessa utvärderas tjänsternas tillgång, kvalitet och verkningsfullhet.

Tjänstetillgången och kvaliteten på tjänsterna utvärderas i relation till uppsatta mål. För utvärderingen av tillgången och kvaliteten på tjänsterna är det av central betydelse att definiera de mätare och utvärderingsmetoder som används för att undersöka om de valda åtgärderna har lett till önskat resultat och haft önskad inverkan. I utvärderingen beaktas även om rätt saker har gjorts och om utförandet varit korrekt. Det är också viktigt att bedöma de resurser och tillgångar som använts i relation till de genomförda åtgärderna och planerade resurser.

Räddningsverket följer upp sina tjänsters långsiktiga effekter och jämlikheten inom dessa i relation till de strategiska effektivitetsmål som uppställts. Effektivitetsuppföljningen baseras på en systematisk uppföljning av tjänster och åtgärder, samt de förändringar som via denna träder fram. Uppgifter från tjänsteuppföljningen relateras till den demografiska utvecklingen i området samt andra omgivande miljödata om olyckor och deras förekomst.

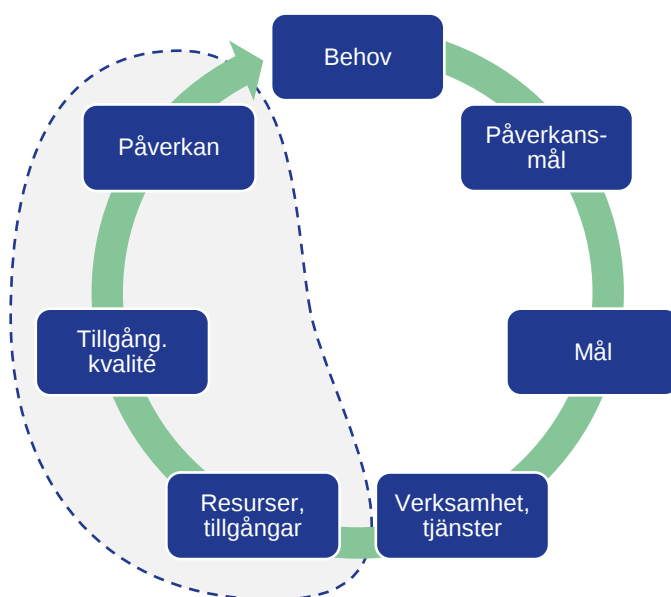


Bild 4. Påverkanskedjan ur ett utvärderingsperspektiv av verksamheten. De centrala punkterna för utvärderingen har markerats med grå bakgrundsfärg.

4.3 Insamlandet av information och förfaranden dess kvalitetstryggande

Egenkontrollen utnyttjar de informationssystem som används vid räddningsverket, där central information för uppföljningen av tjänsterna registreras.

För att säkerställa informationens tillförlitlighet granskas kvaliteten på de data och dokument som ska lagras samt rutinerna för datalagring och arkivering. Vid Österbottens räddningsverk sker hämtning av information från olika system systematiskt enligt en överenskommen tidsplan med samma informationssökningskriterier varje gång för att säkerställa informationens jämförbarhet. Rutinerna för informationssökning är dokumenterade i riktlinjer för att säkerställa informationens jämförbarhet och replikabilitet.

Centrala informationskällor ur egenkontrollens synvinkel:

PRONTO	Räddningstjänstens resurs- och olycksstatistik, som är inrikesministeriets system för uppföljning och utveckling av räddningsväsendet samt för att utreda olyckor. PRONTOs data består av de åtgärds- och resursregister som upprätthålls av de regionala räddningsverken.
Merlot brandsyn	Programmet för uppföljning av räddningsverkets lagstadgade tillsynsuppgifter.
Numeron	Systemet för arbetsskiftsplanering inom räddningsverket, som används för att hantera och följa upp resursplaneringen och genomförandet för den personal som deltar i räddningsverksamheten. Systemet för att följa upp hur kompetensutvecklingen genomförs. Systemet för att följa upp händelser relaterade till arbetarskydd och ASA-exponering.
Fire Fit	Programvara för bedömning av räddningspersonalens fysiska funktionsförmåga och för överföring av denna information till företagshälsovården.
Haipro	System för dokumentation, hantering, uppföljning och rapportering av personalens riskhändelser.
Övriga informationskällor	• Områdets riskrutor • Statistikcentralens befolkningsdata på kommunnivå samt information om områdets byggnadsbestånd. • Verksamhetsmöten, t.ex. operativa möten • Feedback från tillsynsmyndigheter



	• Kundfeedback (Roidu)
--	--

Räddningsverkets kunder, områdets invånare och samarbetspartners har möjlighet att ge feedback på räddningstjänstens tjänster och verksamhet, bland annat via ett feedbackformulär som finns på välfärdsområdets webbplats (Roidu). Räddningsverket tar också emot feedback via sociala medier, direkta kontakter eller i den dagliga operativa verksamheten.

För varje tjänst beskrivs informationskällor och mätare noggrannare i en tjänstespecifik utvärderingsplan, där informationskällan, uppdateringsschema, målnivåer samt rutiner för analys av informationen och ansvarspersoner dokumenteras.

4.4 Uppföljning av servicenivåbeslutets genomförande

Uppföljningen av servicenivåbeslutet fokuserar på uppföljning och utvärdering av räddningsverksamhetens, olycksförebyggande verksamhetens samt beredskapstjänsternas resultat. Innehållet i egenkontrollen utvecklas och utvärderas enligt servicenivåbesluten och identifierade utvecklingsbehov.

Uppföljningen av servicenivåns tillgång, kvalitet och verkningsfullhet utvecklas enligt behoven för servicens utveckling. Dessutom utvärderas behovet av ytterligare områden för uppföljning i egenkontrollen baserat på regionförvaltningsmyndighetens övervakning. Vid räddningsväsendets sektionsmöten och ledningsgruppens möten uppföljs etablerade mätare som mäter verksamheten och härletts från SNB och används för att utvärdera verksamheten.

Tillgång till räddningsverksamhetens tjänster

- Likvärdig aktionsberedskapstid i riskrutor i förhållande till aktionsberedskapens planeringsdirektiv och SNB:s (servicenivåbeslutet) mål för tiderna.
- Procentandelen av de uppnådda riskrutorna i förhållande till aktionsberedskapens planeringsdirektiv och servicenivåbeslutet.
- Antal räddningsuppdrag inom räddningsverksamheten.
- Befolkningslarmens funktionssäkerhet.

Räddningverksamhetens tjänsters kvalitet och verkningsfullhet

- Slutförande av olycksrapportering inom angiven tidsram.



- Utvärdering av enhetlighet och kvalitet i Pronto-rapporter genom slumpmässigt urval.
- De materiella och personskadornas antal och allvarsgrad som förorsakats av olyckor.
- Värdet på egendom som hotats vid olyckor.
- Genomförande av brandundersökning
 - Mer detaljerade utvärderingar av räddningsverksamheten görs från fall till fall, t.ex. vid större olyckor, där man i brandundersökningen noggrant går igenom olyckans förlopp samt de åtgärder och beslut som fattades i situationen.

Tillgång till tjänster inom förebyggande verksamheten

- Antal åtgärder i tillsynsplanen och deras relation till uppsatta mål
 - Periodisk tillsyn (brandinspektioner A1-6, självutvärdering av brandsäkerheten)
- Dejourerande brandinspektörs tjänster.
- Uppföljning av antalet oplanerade tillsynsåtgärder (efterkontroller, extra och oregelbundna tillsynsbesök, inklusive utlåtanden)
- Säker boendemiljö: expert-/myndighetssamarbete
 - Byggnadsstyrning: bygglovsutlåtanden, skyddsbyggande och till dessa relaterade inspektionsbesök
 - Markanvändningsutlåtanden (plan-, miljölovs- och andra utlåtanden)
- Behandling av anmälningar för offentliga tillställningar / tillsyner
- Behandling av A42 brandriskanmälningar
- Genomförande av säkerhetskommunikationsplan
 - Nåbarhet / antal evenemang
 - Kommunikation via "sociala medier" – antal och räckvidd
- Behandling av anmälningar enligt kemikalielagstiftningen, utlåtanden och tillsynsbesök.

Kvaliteten och verkningsfullheten på tjänsterna inom olycksförebyggandet

- Utvärdering av kvaliteten på brandinspektionsprotokoll genom slumpmässiga kontroller
- Säkerställande av kvaliteten och enhetligheten i olycksförebyggande arbete genom utbildningar och gemensamma möten
- Utvärdering av funktionen inom olycksförebyggandes processer

- Kundfeedback

Befolkningsskydd och beredskap

- Befolkningsskyddslarmens täckning, funktion och driftssäkerhet, månatliga tester
- Uppdaterade personalreserveringar
- Utbildade inom befolkningsskyddsorganisationen
- Fordons-, redskaps- och lokalreserveringar
- Hantering av verksamhetens kontinuitet på brandstationerna
- Hantering av lokalitetssäkerheten

4.5 Centrala principer för utnyttjandet av information

Information som samlas in genom egenkontroll analyseras och används systematiskt av den utnämnda ansvarspersonen inom bestämda tidsramar för att utveckla verksamheten.

Ansvar för egenkontrollen:

- Ansvar för att genomföra och följa upp egenkontrollen ligger hos ansvarspersonen inom varje resultatområde.
- Ansvarspersonen inom resultatområdet ansvarar för att informationen analyseras, avvikelser identifieras, korrigerande åtgärder planeras och genomförs.
 - Den ansvariga inom resultatområdet kan delegera ansvar för egenkontrollen, men är fortfarande ansvarig för att egenkontrollen genomförs enligt planen.
- Räddningsdirektören tillsammans med ledningsgruppen ansvarar för att egenkontrollen genomförs systematiskt.
- Om brister i egenkontrollrutinerna upptäcks, åtgärdas dessa omedelbart.

Avvikelser från egenkontrollen framkommer när verksamheten granskas systematiskt i förhållande till de fastställda målen för granskningsintervallet. För de identifierade avvikelserna upprättas en åtgärdsplan för att åtgärda problemet och förbättra verksamheten. Åtgärdsplanens framskridande och åtgärdernas verkningsfullhet ska ingå som en del av egenkontrollen.



Bild 5. Egenkontrollens skeden.

Viktiga plattformar för användning av information har fastställts för att säkerställa att informationen förmedlas inom organisationen till den nivå där den kan användas för att vidta nödvändiga styrande eller korrigerande åtgärder för att säkerställa tillgång, kvalitet och effektivitet av tjänsterna.

- Ledningsgruppen övervakar förverkligandet av målen på strategisk nivå,
- ansvarspersonerna inom resultatområdena övervakar uppnåendet av målen på strategisk och taktisk nivå, och
- på operativ nivå (enhet/station) granskas de mätare som stöder det dagliga arbetet och arbetets kvalitet.

Centralt är att bestämma vilken typ av information som behövs för strategisk planering och beslutsfattande. Å andra sidan är det också nödvändigt att definiera vilken typ av information som behövs som en del av den dagliga operativa verksamheten och hur denna information ska ingå som en central del vid beslutsfattande och verksamhetsutveckling.

	Nivå på informationen som granskas	Tidsperioden för beslut och planering	Cykel för granskande av informationen
Strategisk nivå	Riktande nivå; utvärdering av de strategiska linjerna och målen, prognostisering och framtidsplanering	Lång tidsperiod: 5-10 års planering.	Månatlig granskning på hela organisationens nivå: fungerande organisation, fungerande kärn- och stödprocesser
Taktisk nivå	Information om helheten; granskning av mål och resultat för den taktiska nivån	Medellång tidsperiod: 1 års planering	Månatlig granskning av större linjer: fungerande kärnprocesser och effektivitet, resurser och tillgångar
Operativ nivå	Detaljrisk information; granskning av den dagliga verksamhetens mål, processer och resurser	Kort tidsperiod: daglig, veckovis, månatlig granskning och planering.	Daglig, veckovis, månatlig granskning; snabba beslut och korrigeringsjusteringar, bla. resurser och processer

Bild 6. Kunskapsnivån, tidsspannet och cykeln för granskandet på olika nivåer i organisationen.

Tjänstespecifik information diskuteras i månatligen i olika forum i enlighet med räddningsverkets mötesrutiner, varvid de viktigaste resultaten förs vidare till ledningsgruppen. Det är viktigt att identifiera varje forums roll i att korrigera eventuella avvikelser som identifierats och att registrera överenskomna åtgärder och övervaka deras förverkligande.

Baserat på resultaten av egenkontrollen sammanställs information till räddningsväsendets sektion och till områdesstyrelsen.

4.6 Rapportering

Personalen informeras om viktiga resultat och åtgärder via ledningsgruppsmöten, resultatområdesmöten och liknande möten, genom information till hela personalen, nyhetsdelen på intranätet och interna informationsmeddelanden. Nyckeltal ska finnas tillgängliga för personalen på räddningsverkets intranät. Rapporter innehållande sekretessbelagd och mer känslig information delges endast de förpersoner som behöver ha tillgång till informationen.

Resultatet av egenkontrollen rapporteras till räddningsväsendets sektion och välfärdsområdesstyrelsen, som granskar tjänsternas tillgänglighet, förverkligande och resultat. Slutrapporten innehåller nyckeltal för hela året och kommentarer om hur

servicenivåerna och målen har uppnåtts på årsbasis. Rapporterna är tillgängliga för allmänheten på välfärdsregionens webbplats. Vilken information som ska ingå i den offentliga rapporteringen bestäms i samarbete med den ansvarsinstans som ansvarar för den offentliga rapporteringen.



Begrepp

Kvalitet	En viktig framgångsfaktor för en organisation, som baserar sig på organisationens verksamhet, tjänst eller specifika process att uppfylla de krav och förväntningar som ställs på den. Kraven kan vara baserade på lagar, förordningar, avtal eller speciellt definierade kundbehov.
Kvalitetsstyrning	Med kvalitetsstyrning avses de rutiner, processer eller system som en organisation använder för att planera, genomföra, övervaka och förbättra kvaliteten på sin verksamhet och sina tjänster. Kvalitetsstyrning kan ses som ett paraplybegrepp som omfattar planering, säkerställande, utveckling, ledning och styrning.
Kvalitetsmål	Innehåller en definition av den kvalitetsnivå som ska uppnås. Kvalitetsmålen definieras separat för organisationens olika verksamheter och tjänster.
Egenkontroll	Ett internt kvalitetsstyrningsverktyg för att systematiskt övervaka tjänsternas laglighet, tillgänglighet, leverans, kvalitet, rättvisa och effektivitet samt för att utveckla tjänsterna mot bakgrund av de utvärderingsdata som samlas in och analyseras.
Egenkontrollsprogram	Ett skriftligt, strategiskt dokument som styr implementeringen av egenkontroll inom ett välfärdsområde.
Egenkontrollplan	Ett verksamhetsområdes-/enhetsspecifikt dokument för egenkontroll som vägleder egenkontrollen på en praktisk nivå, i vilken antecknas alla viktiga åtgärder som tjänsteleverantörerna själva värderar sina enheter, personalens aktiviteter och kvaliteten på de tjänster de tillhandahåller.
Avvikelse	Allt som har att göra med en organisations eller tjänsts rutiner, system och miljö som eventuellt har äventyrat kvaliteten, säkerheten eller systemets prestanda för den tjänst som tillhandahålls.
Hanterande av avvikelser	Rutiner för att identifiera, förebygga och åtgärda identifierade avvikelser, risker, tillbud och kvalitetsbrister (inklusive rapportering, hantering och användning av avvikelseinformation).
Patient- och kundsäkerhetsplan	Det huvudsakliga syftet med patient- och kundsäkerhetsplanen är att främja social- och hälsovårdssystemets mål att främja befolkningens hälsa och välbefinnande och minska ojämlikhet i hälsa genom att säkerställa att patienter eller klienter får vård enligt behov, i rätt tid orsakar så lite skada som möjligt och är effektiva.
Riskhantering	Systematiska åtgärder, som innehåller riskanalys, samt planering, och genomförande, övervakning av nödvändiga och korrigerande åtgärder.
Intern kontroll	Säkerställa god förvaltning, riskhantering och efterlevnad i verksamheten. Rutiner, lösningar och praxis som ger rimlig säkerhet avseende verksamhetens laglighet, skyddet av tillgångar, verksamhetens resultat och framtagandet av korrekt och tillräcklig finansiell information och resultatinformation.
Kontroll	Övervakning som utförs av tillsynsmyndigheten med hjälp av olika mätare och övervakningsverktyg. Traditionellt har begreppet använts för att beskriva myndigheters tillsynsroll.