

LIITE 5 (Sisäministeriön julkaisuja 2022:17)

Asiakas keskiöön -hanke

Loppuraportti

Mikko Puolitaival, Sonja Kippo ja Katriina Koivisto

Sisäministeriö Helsinki 2022

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Sisäministeriö

CC BY-SA 4.0

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2022

Asiakas keskiöön -hanke Loppuraportti

Julkaisija Sisäministeriö

Tekijä/t Mikko Puolitaival, Sonja Kippo ja Katriina Koivisto

Kieli suomi

Sivumäärä 44

Tiivistelmä Asiakas keskiöön -hanke on yksi sisäministeriön rahoittamista pelastuslaitosten alueellisista yhteistutkimus- ja kehittämishankkeista. Hankkeen keskeisinä tavoitteina oli vertailla eri menetelmillä tuotettua tietoa onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuudesta sekä kehittää malli vaikuttavuuden mittaamiseen. Hankkeessa toteutettiin kolme erillistä osatutkimusta: 1) pelastuslaitoksen asiantuntijoiden haastattelututkimus, 2) valvontakohteiden edustajille osoitettu asiakaskysely sekä 3) satakuntalaisille toteutettu nettipaneelikysely.

Henkilöstön haastattelujen mukaan avaimia vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn ovat työn laatu, henkilöstön motivaatio sekä osaaminen. Myös laajan osallistamisen tärkeys korostuu palveluen kehittämisessä. Valvonnan asiakaskyselyssä kerättiin tietoa kohteiden turvallisuuspoikkeamista, valvontatapahtumista sekä valvontakäyntien vaikutuksista kohteisiin. Nettipaneelikyselyssä puolestaan kerättiin tietoa eri asiakassegmenttien turvallisuusosaamisesta, -asenteista ja -toimintakyvystä.

Tutkimuksissa kertynyttä tietoa voidaan hyödyntää onnettomuuksien ehkäisyn tavoitteiden ja menetelmien kohdentamisessa sekä toiminnan asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden edistämiseksi. Toistamalla tutkimuksia myöhemmin voidaan seurata pidemmällä aikavälillä tapahtuvia muutoksia. Tiedonkeruumenetelminä kyselyt ovat tehokkaita ja helposti käytettäviä työn tulosten ja muutoksen mittareita. Haastattelut puolestaan tarjoavat mahdollisuuden ilmiöiden syvempään ymmärtämiseen.

Projektet Kunden i fokus

Slutrapport

Utgivare Inrikesministeriet

Författare Mikko Puolitaival, Sonja Kippo och Katriina Koivisto

Språk finska

Sidantal 44

Referat Kunden i fokus är ett av räddningsverkens gemensamma forsknings- och utvecklingsprojekt på regional nivå som finansieras av inrikesministeriet. Projektets viktigaste mål var att jämföra information om effektiviteten av förebyggandet av olyckor som inhämtats med olika metoder samt att utveckla en modell för mätning av effektiviteten. I projektet genomfördes tre separata delundersökningar: 1) en intervjuundersökning med sakkunniga inom räddningsverken, 2) en kundenkät som riktades till företrädare för övervakningsobjekten samt 3) en webbpanelenkät som riktades till invånarna i Satakunta.

Enligt intervjuerna med sakkunniga är arbetets kvalitet, personalens motivation och kompetens i nyckelroll när det gäller ett effektivt förebyggande av olyckor. I utvecklingen av tjänsterna betonas dessutom vikten av att inkludera olika aktörer på bred front. I kundenkäten till övervakningsobjekten samlades information om säkerhetsavvikelser, övervakningshändelser och övervakningsbesökens inverkan på objekten. I webbpanelenkäten samlades information om olika kundsegments kompetens, attityder och funktionsförmåga i säkerhetsfrågor.

Den information som inhämtats genom undersökningarna kan utnyttjas för att inrikta målen och metoderna för förebyggande av olyckor bättre samt för att främja kundorientering och förbättra effektiviteten i verksamheten. Genom att upprepa undersökningarna senare kan man följa ändringar som sker på längre sikt. Enkäter är en effektiv metod för insamling av information och de kan också lätt användas för att mäta arbetets resultat och förändringar. Intervjuer ger för sin del möjlighet att få en mer djupgående förståelse för olika fenomen.

“Focus on the Customer” project Final report

Publisher Ministry of the Interior

Author(s) Mikko Puolitaival, Sonja Kippo and Katriina Koivisto

Language Finnish **Pages** 44

Abstract The ‘Focus on the Customer’ project is one of the joint research and development projects for the regional preparation of rescue departments funded by the Ministry of the Interior. The key objectives of the project were to compare data produced with different methods on the effectiveness of accident prevention and to create a model for assessing effectiveness. Three sub studies were conducted in the project: (1) an interview study with professionals of rescue departments, (2) a customer survey sent to representatives of supervised sites, and (3) an online panel survey sent to residents of Satakunta.

According to the interviews with rescue department staff, key features of effective accident prevention are the quality of the work and staff motivation and competence. Comprehensive inclusion in service development was also highlighted. Information on safety deviations, supervision incidents, and the impact of supervision visits was collected through the supervision customer survey. In the online panel survey, information on safety related competence, attitudes and capacity of different customer segments was collected.

The data collected in the studies can be used in targeting the objects and methods of accident prevention as well as increasing the customer focus and effectiveness of operations. Long-term changes can be monitored by repeating the studies at a later date. As data collection methods, surveys are efficient and easy to use for tracking the results of work and indicators of change, and interviews enable us to understand phenomena at a deeper level.

Sisältö

1	Johdanto.....	7
2	Hankkeen missio ja tavoitteet	8
3	Työskentelytavat, menetelmät ja aineistot	9
4	Tuotokset.....	12
4.1	Mittari 1: Asiantuntijoiden haastattelu.....	12
4.2	Mittari 2: Asiakaskysely	15
4.3	Mittari 3: Online-kysely	19
5	Johtopäätökset.....	23
	Liitteet.....	26
	Lähteet.....	40

1 Johdanto

Pelastustoimessa on pitkä toiminnan ja suorituskyvyn mittaamisen perinne. Hälytyksissä seurataan lähtö- ja toimintavalmiusaikoja sekä tehtävämääriä. Kuntotesteissä seurataan toimintakyvyn kehitystä, ja ensihoidon testeistä nähdään, onko henkilön osaaminen perus- vai hoitotason edellyttämällä tasolla. Onnettomuuksien ehkäisyn osalta keskeisinä mittareina ovat toimineet suoritemäärät. Tavoitteena on ollut hoitaa 100 prosenttia määräaikaisista palotarkastuksista, ja turvallisuusviestinnällä on pyritty tavoittamaan vähintään 20 prosenttia maakunnan asukasmäärästä.

Vuonna 2019 julkaistu ihmiskeskeisyyteen, ilmiölähtöisyyteen ja vaikuttavuuteen pohjautuva pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelma ohjasi pelastuslaitoksia suuntaamaan huomiota suoritteista sisältöön. Toimintaohjelmassa esitettyjen vaikuttavuustavoitteiden toteutumisen seuranta sekä onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden tutkiminen edellyttivät mittaustapojen kehittämistä. Satakunnan pelastuslaitoksen Asiakas keskiöön -hankkeessa tartuttiin tähän haasteeseen ja lähdettiin tutkimaan, mitä arvoa asiakkaat saavat onnettomuuksien ehkäisyydestä, miten arvoa voitaisiin kasvattaa ja mikä on onnettomuuksien ehkäisyyden todellinen vaikuttavuus.

Lakisääteisten tehtävien suoritemääriä seurataan varmasti jatkossakin, mutta niiden sisältöä voidaan mukauttaa vastaamaan erilaisten toimintaympäristöjen tarpeita. Vaikuttavuutta edistetään askel kerrallaan, ja tämän hankkeen tulokset ja kokemukset tarjoavat suunnan ensimmäisten askeleiden ottamiseen.

2 Hankkeen missio ja tavoitteet

Hankkeen missiona oli asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden edistäminen. Sen nimi kannustaa asettamaan asiakkaan keskiöön kaikessa palveluntuotannossa.

Pelastuslaitokselta löytyy jo useita toiminnan mittareita, mutta toistaiseksi ne eivät ole tuottaneet tarvittua tietoa asiakkaista, asiakkaiden tarpeista ja toiminnan vaikuttavuudesta. Hankkeen tavoitteena on löytää ratkaisuja tähän puutteeseen niin, että sekä asiakkaat että henkilöstö voidaan osallistaa toiminnan kehittämiseen.

Asiakas keskiöön -hankkeen tarkemmin eriteltyt tavoitteet ovat olleet seuraavat:

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.

3 Työskentelytavat, menetelmät ja aineistot

Asiakas keskiöön -hanke oli Satakunnan pelastuslaitoksen hallinnoima alueellinen tutkimus- ja kehittämishanke. Hankkeen työryhmän muodostivat 50 prosentin työajalla hankkeessa projektipäällikkönä työskennellyt pelastuslaitoksen riskienhallintapäällikkö sekä kaksi hankkeeseen rekrytoitua projektityöntekijää. Tutkimuspainotteisen hankkeen onnistuminen edellyttää riittävää osaamisen tasoa niin hankkeen työryhmältä kuin ohjausryhmältä. Hankkeen ohjausryhmään kutsuttiinkin monipuolisesti asiantuntijoita yliopistoista, pelastuslaitoksista sekä pelastusalan järjestökentästä täydentämään työryhmän osaamista. Ohjausryhmässä oli yhteensä seitsemän jäsentä.

Hankkeen aikana maailmaa piinannut koronapandemia pakotti projektiryhmän mukautumaan etätyöskentelyyn. Koronarajoitusten vuoksi hankkeessa peruuntui useita suunniteltuja seminaareja ja koulutuksia, mutta varsinaista työskentelyä etätyömääräys haittasi vain vähän. Yhteiset verkkopohjaiset työskentelyalustat, säännölliset videoneuvottelut ja aktiivinen viestintä mahdollistivat sujuvan yhteistyön. Myös kaikki viisi ohjausryhmän kokousta järjestettiin menestyksekkäästi etäyhteyksillä.

Hankesuunnitelman mukaisesti työskentely jakaantui kolmeen selkeään osakokonaisuuteen: 1) teoreettiseen taustatyöhön, 2) mittariston pilotointiin sekä 3) raportointiin ja viestintään. Osakokonaisuudet jakautuivat vielä yksittäisiin työvaiheisiin, joiden etenemistä seurattiin ja hallittiin Gantt-kaavion avulla. Projektinhallintaan sisältyi myös työryhmän jäsenten vastuualueiden määrittäminen. Teoreettisen viitekehyksen muodostamisvaiheessa työryhmän jäsenet paneutuivat tarkastelemaan seuraavia käsitteitä: vaikuttavuus, asiakkuus ja onnettomuuksien ehkäisy. Teoreettisessa taustatyössä hyödynnettiin tieteellisiä julkaisuja ja muita teoksia. Tämän luvun loppuun on koottu tiivistys keskeisistä käsitteistä. Laajemmin käsitteitä pääsee tarkastelemaan osatutkimusten raporteista.

Hankkeen tutkimustyön rajaus kolmeen erilliseen osatutkimukseen tehtiin yhteistyössä hankkeen ohjausryhmän kanssa. Tutkimusaiheet ja -menetelmät jakautuivat seuraavasti: Ensimmäisenä osatutkimuksena toteutettiin pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn asiantuntijoiden teemahaastattelut. Toisena tutkimuksena toteutettiin asiakaskysely pelastuslaitoksen valvontakohteiden edustajille, ja kolmas tutkimus oli laajempi Satakunnan maakunnan asukkaille toteutettu paneelitutkimus. Näin muodostui kolmen eri aineiston kokonaisuus, jonka kaikki osat tuottivat tietoa onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuudesta omasta näkökulmastaan.

Ohjausryhmän lisäksi hankkeessa tehtiin yhteistyötä useiden muiden tahojen kanssa. Näitä olivat esimerkiksi Satakunnan pelastuslaitoksen henkilökunta ja asiakkaat, pelastustoimen alueelliset kehittämishankkeet (erityisesti HIKLU-alueen laadunhallinta ja omavalvonta -hanke, Kainuun pelastuslaitoksen Moniammatilliset yksiköt hyvinvointialueella -hanke sekä Etelä-Savon pelastuslaitoksen hallinnoima Palvelukokonaisuushanke) sekä pelastustoimen suorituskykyhankkeet (erityisesti työpaketit 4 ja 7). Hankkeiden välinen yhteistyö painottui niiden välisten rajapintojen tunnistamiseen, tiedon vaihtamiseen ja tulosten esittelyyn.

Hankkeen etenemisestä ja tuloksista viestittiin aktiivisesti ja monikanavaisesti. Keskeinen viestinnän kohde oli Satakunnan pelastuslaitoksen henkilöstö, jolle järjestettiin infotilaisuuksia aamupalaverien yhteydessä ja työpaikkakokouksissa. Tiedotteita jaettiin myös sähköpostitse sekä laitoksen sisäisessä Yammer-yhteisöpalvelussa ja Avack-info TV:ssä. Hankkeen työryhmä kutsuttiin esittelemään työtä Onnettomuuksien ehkäisykoordinaatioryhmän kokoukseen, pelastustoimen ajankohtaispäiville sekä Palopäälystöliiton Tunti Turvaa -luennolle. Myös Palopäälystö-lehteen julkaistiin hanketta käsittelevä artikkeli. Kansalaisviestintää varten hankkeen käytössä olivat pelastuslaitoksen verkkosivut sekä sosiaalisen median kanavat, joissa julkaistiin hankkeen kuulumisia ja tutkimusten tuloksia viestintäsuunnitelman mukaisesti. Sosiaalisen median viestinnässä käytettiin aihetunnisteita #AsiakasKeskiöön ja #AsiakasKeskiöön. Hankeraportointi toteutettiin valtioneuvoston Hankesalkkuun, ja kokousmuistiot ja muut vastaavat aineistot tallennettiin sisäministeriön Tuovi-alustalle omaan materiaalikansioon.

Hankkeessa kertyneitä tutkimusaineistoja taltioidaan aineistohallintasuunnitelman mukaisesti suojatulla verkkolevyllä kaksi vuotta, minkä jälkeen ne hävitetään. Muu hankkeen yhteydessä tuotettu kirjanpito, muistiot ja taloustiedot taltioidaan keskeisiltä osin pelastuslaitoksen verkkolevyille. Laajemmat osatutkimusraportit taltioidaan hankkeen jälkeen sähköisesti Satakunnan pelastuslaitoksen verkkosivuille sekä pelastuslaitoksen arkistoon. Ne ovat löydettävissä seuraavilla nimillä:

- Kippo, Koivisto ja Puolitaival. 2021. Satakunnan pelastuslaitoksen asiantuntijat asiakaslähtöisyyden ja palvelutuotannon vaikuttavuuden alkulähteellä. Haastattelututkimus. Satakunnan pelastuslaitos.
- Koivisto, Kippo ja Puolitaival. 2021. Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan asiakkaiden osallistaminen vaikuttavuuden edistämiseksi. Asiakaskyselytutkimus. Satakunnan pelastuslaitos.
- Puolitaival, Kippo ja Koivisto. 2021. Satakuntalaisten turvallisuusosaaminen, asenteet ja toimintakyky. Survey-tutkimus. Satakunnan pelastuslaitos.

Vaikuttavuus

on saavutettua hyötyä ja tavoiteltua muutosta. Se on muutosta halutussa osa-alueessa, johon suunnataan resursseja ja toimenpiteitä tavoitteellisesti. Vaikuttavuuden arviointi on merkityksellistä, jotta voidaan osoittaa toimenpiteen toimivuus. Arvioinnissa on keskeistä löytää vastaus siihen, kuinka toimenpide saa aikaan toivotun muutoksen. Tavoitteina vaikuttavuuden arvioinnissa ovat palvelujen tuloksellisuuden ja laadun parantaminen sekä niiden räätälöiminen asiakkaille. Vaikuttavuuden arvioinnissa on muistettava, että lopputulokseen voi liittyä myös odottamattomia tai negatiivisia seurauksia.

Asiakas

on olemassa oleva tai potentiaalinen hyödyn saaja. Pelastustoimen asiakkaalla on useita rooleja, jotka voivat mennä osittain päällekkäin. Asiakas voi samaan aikaan toimia asiakasroolissa esimerkiksi veronmaksajana: kunnan palvelujen rahoittajana ja niiden hyödynsaajana.

Asiakkuudenhallinta

on jatkuvan parantamisen malli, jonka etuna on lisätä asiakkaisiin liittyvää tietämystä ja ymmärrystä siitä, miksi he ovat asiakkaita. Sen avulla pystytään vastaamaan myös asiakkaiden muuttuviin odotuksiin, sillä järjestelmällisen toiminnan ja asiakastietojen aktiivisen hyödyntämisen avulla asiakkaiden tarpeet ovat tiedossa ja ennustettavissa. Vuorovaikutuksen ja vuorovaikutuskanavien kehittäminen asiakassuhteissa on tärkeä osa asiakkuudenhallintaa ja asiakkuuksien johtamista.

Palvelu

on asiakkaalle arvoa tuottava kokonaisuus, jota kuvataan sanoilla "kokemus", "luottamus" ja "turvallisuus". Yleensä palveluun liittyy jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. Pelastuslaitoksen tarjoamat palvelut ovat lakisääteisiä, ja niiden tuottamista ohjataan palvelutasopäätöksessä.

Palvelun laatu

perustuu asiakkaan odotuksiin ja kokemukseen. Pelastuslaitoksella palvelun laatua ja kokonaisvaltaista turvallisuuskulttuuria parannetaan riskienhallinnan avulla. Ennakoimalla turvallisuus- ja laatuongelmia estetään vahinkojen syntymistä, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia niin palvelutapahtuman yhteydessä kuin omassa toiminnassa.

Onnettomuuksien ehkäisy

on toimintaa, jolla pyritään estämään onnettomuuksien tapahtuminen ja minimoimaan vahingot etukäteen. Onnettomuuksien ehkäisy on pelastuslaitoksen lakisääteinen tehtävä. Onnettomuuksien ehkäisytyössä keskeistä on vuorovaikutus, joka kohdistuu asiakkaisiin, asiakkaiden toimintaan ja ympäristöön.

4 Tuotokset

4.1 Mittari 1: Asiantuntijoiden haastattelu

Asiantuntijoiden haastattelututkimuksen tarkoitus oli kuvata Satakunnan pelastuslaitoksen asiantuntijoiden kokemuksia onnettomuuksien ehkäisystä. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa turvallisuuteen liittyvistä asiakastarpeista ja onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuudesta. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Mitkä ovat asiantuntijoiden mielestä asiakkaiden tarpeet onnettomuuksien ehkäisyssä?
2. Mitkä ovat asiantuntijoiden mielestä keinot vastata asiakkaiden tarpeisiin onnettomuuksien ehkäisyssä?
3. Mikä asiantuntijoiden mielestä liittyy vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn?

Tutkimusasetelmana oli kuvaileva laadullinen tutkimus. Kuvailevan laadullisen tutkimuksen tarkoitus on ymmärtää tutkittava aihe. Ymmärrys tutkittavasta aiheesta rakentuu aineistosta, joka kerätään henkilöiltä, joilla on aiheesta omakohtaista kokemusta. Kyseisellä tutkimusasetelmalla tavoitetaan syvälinen kuvaus tutkittavasta aiheesta. (Bradshaw ym. 2017.)

Tutkimukseen vastaajat olivat asiantuntijoita, jotka valittiin tutkimukseen tarkoituksenmukaisella otannalla seuraavin kriteerein: Satakunnan Pelastuslaitoksen asiantuntijat, joilla oli onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvää työkokemusta yli vuoden verran. Näkökulmia onnettomuuksien ehkäisystä kerättiin laaja-alaisesti eri näkökumista. Tutkimukseen osallistui yhdeksän (n=9) asiantuntijaa. Haastatteluissa asiantuntijoita pyydettiin kertomaan kokemuksistaan onnettomuuksien ehkäisystä liitteessä 1 esiteltyä teemahaastattelurunkoa hyödyntäen (Liite 1).

Teemahaastattelurunko, joka on ominaisuuksiltaan puolistrukturoitu (Grove ym. 2013), laadittiin erityisesti tätä tutkimusta varten. Sen laadinnassa toteutuivat seuraavat vaiheet: 1) sen sopivuuden tunnistaminen kyseiselle tutkimukselle, 2) teemojen valinta, 3) kysymysten muodostaminen teemojen ympärille sekä 4) pilotointi. Vaiheissa sovellettiin puolistrukturoidun haastattelurungon kehityksessä huomioon otettavia vaihteita. (Kallio ym. 2016.)

Aineistonkeruu toteutettiin videoyhteydellä Microsoft TEAMS-järjestelmällä. Haastattelut nauhoitettiin tutkimuskäyttöön tarkoitetulla nauhurilla. Asiantuntijat rekrytoitiin sähköpostilla, ja haastatteluun lupautuneille lähetettiin sähköpostitse kattava tietopaketti tutkimuksesta sekä Webropol-linkki. Linkin kautta vastaajat saivat luettavakseen saattekirjeen ja pääsivät antamaan suostumuksen tutkimukseen osallistumisestaan. Webropolin kautta kartoitettiin myös asiantuntijoiden kokemusta erilaisista onnettomuuksien ehkäisyn työtehtävistä. Lopullisen tietoon perustuvan suostumuksen asiantuntijat antoivat osallistuessaan haastatteluun.

Aineistoa kertyi yhteensä kahdeksan tuntia ja 16 minuuttia. Aineiston analyysi toteutettiin induktiivisella sisällönanalyysillä, joten lähestymistapa oli aineistolähtöinen (Graneheim & Lundman 2004; Kylmä ym. 2008; Kyngäs ym. 2011). Induktiivisen sisällönanalyysin vaiheet etenivät seuraavasti: 1) kokonaiskuvan hahmottaminen aineistosta, 2) pelkistäminen, 3) koodaaminen, 4) kategorisointi ja 5) synteesi.

Teemahaastattelurunko (Liite 1) perustui pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman vaikuttavuustavoitteisiin ja kohdeilmöihin (Lepistö ja Heliskoski 2019). Voidaankin pitää ilmeisenä, että tutkimus lisäsi tietoa, joka edistää kyseisen toimintaohjelman tavoitteiden toteutumista. Tutkimustulokset on raportoitu laajemmin erillisessä tutkimusraportissa (Kippo ym. 2021). Tässä hankkeen loppuraportissa on kuvattu keskeisimpiä poimintoja asiantuntijoiden haastattelututkimuksesta.

Tutkimukseen haastattellut asiantuntijat tunnistivat seitsemän asiakasryhmää: 1) lapset ja nuoret, 2) työikäiset, 3) ikäihmiset, 4) suuret asiakasryhmät, 5) toimintakyvyltään rajoittuneet asiakkaat, 6) haastava asiakasryhmä ja 7) sidosryhmät. Asiakasryhmiä pohdittiin paljon erityisesti valvontatoiminnan kontekstissa. Syvällisempi kuvaus asiakasryhmistä esitettiin toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden, haastavan asiakasryhmän sekä sidosryhmien osalta.

Asiantuntijoiden kuvailemat turvallisuuteen liittyvät asiakastarpeet voitiin jakaa eri asiakasryhmien välillä seuraavasti: 1) yleiset asiakastarpeet, 2) lapset ja nuoret, 3) ikäihmiset, 4) haastava asiakasryhmä sekä 5) sidosryhmät. Asiantuntijoiden kuvailemia mahdollisia turvallisuuteen liittyviä yleisiä asiakastarpeita olivat muun muassa turvallisuuden tunne, asiantuntijan aito läsnäolo palveluja toteutettaessa sekä asiantuntijan antama konkreettinen neuvonta. Lisäksi asiantuntijat tunnistivat erilaisia menetelmiä kerätä asiakastarpeita: kokemusasiantuntijat, asukasyhdistyksen edustajat, eläkeläis- tai muiden yhdistysten edustajat, tutkimustieto, palautejärjestelmä ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa joko kasvotusten tai teknologisia menetelmiä käyttäen.

Asiantuntijat kuvasivat turvallisuuden edistämisen keinoista perinteisiä menetelmiä eli turvallisuusviestintää, valvontaa, yhteistyötä sekä pelastustoimen sähköisiä palveluja.

Lisäksi asiantuntijat esittivät kehitysehdotuksia, kuinka turvallisuuden edistämisen keinoja voitaisiin entisestään kehittää. Kehitysehdotukset liittyivät turvallisuusviestintään, valvontaan, ympäristön hyvinvoinnin edistämiseen, yhteistyöhön, organisaation rakennemuutokseen ja sähköisiin palveluihin. Tässä avataan seuraavaksi turvallisuusviestintää, valvontaa ja yhteistyötä.

Turvallisuusviestinnän ja valvonnan kuvattiin sisältävän erilaisia vuorovaikutteisia lähestymistapoja, joita ovat neuvonta, ohjaus, opetus ja valistus. Keskeisiksi tunnistettiin lainsäädännöllä ohjaaminen, riskien realistinen sanoittaminen, esimerkin avulla ohjaaminen ja positiivisen palautteen antaminen. Merkitykselliseksi koettiin positiivisen asiakaskokemuksen aikaan saaminen, sillä se voi edistää asiakkaiden välillä tapahtuvaa turvallisuustiedon ja -taidon jakamista. Erityisesti asiantuntijoiden kuvaamista tapauskuvauksista voitiin tunnistaa, että heidän tekemässään turvallisuusviestinnässä ja valvonnassa välittyvät pelastustoimen arvot. Pelastustoimen arvot – inhimillisuus, ammatillisuus ja luotettavuus – voivat edistää laadukasta palvelua ja hyvää asiakaskokemusta.

Yhteistyön kuvattiin olevan tärkeässä osassa asiakkaiden turvallisuuden edistämisessä. Yhteistyötä tehtiin eri sidosryhmien, asiakkaiden sekä asiakkaiden lähimmäisten kanssa. Merkitykselliseksi onnistuneelle yhteistyölle koettiin sujuva tiedonvaihto. Yhteistyön kehittäminen tunnistettiin tärkeäksi, jotta voitaisiin paremmin vastata asiakkaiden tarpeisiin. Yhteistyön kehittämisen sidosryhmien välillä tunnistettiin hyödyttävän osapuolia niin, että opitaan toisten toiminnasta ja vaihdetaan osaamista sekä voidaan karsia töiden päällekkäisyyttä. Töiden päällekkäisyyden poistaminen saattaisi edistää asiakaskokemusta. Yhteistyön kehittäminen voitaisiin aloittaa valitsemalla yhteinen tavoite, jakamalla vastuut ja muodostamalla toimintamalleja. Yhteistyötä kuvattiin seuraavien asiakasryhmien osalta: 1) ikäihmiset, 2) toimintakyvyltään rajoittuneet ja 3) haastava asiakasryhmä.

Vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviä tekijöitä tunnistettiin kolme: laatu, henkilöstön osaamisen taso sekä henkilöstön motivaatio. Laatuun sisältyvät tavoitteiden oikeanlainen kohdentaminen ja tavoitteiden mittaaminen. Laadun osalta korostettiin, että paikkakunnasta riippumatta palvelut tulee toteuttaa tasalaatuisesti ja että lainsäädäntö ohjaa työn toteutusta. Myös palvelulupauksen toteutuminen yhdistettiin laatuun. Kun työn toteutus on laadukasta, asiakkaan ostamat palvelut vastaavat hänen odotuksiaan. Henkilöstön mahdollinen heikko osaamisen taso tunnistettiin uhaksi asiakaspalvelutyölle ja saattaa liittyä negatiivisesti toiminnan lopputuloksiin. Henkilöstön motivaation tunnistettiin näkyvän tehdyssä työssä ja välittyvän myös asiakkaille. Henkilöstön motivaation edistämiseen tunnistettiin kahdeksan tekijää.

Asiantuntijoiden haastattelututkimuksen pohdintaosiossasa arvioitiin tutkimuksen luotettavuutta, eettisyyttä ja tuloksia sekä esitettiin tutkimuksen johtopäätökset. Tässä

avataan seuraavaksi tutkimuksen eettisyyttä ja johtopäätöksiä. Tutkimuksessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita eettisistä periaatteista (TENK 2019) ja tietosuojalainsäädäntöä (Tietosuoja-asetus 2016/679; Tietosuojalaki 2018/1059). Tutkimuksessa huolehdittiin asiantuntijoiden henkilötietojen suojasta. Aineiston litteroinnin toteutti Annanpura, jonka kanssa tehtiin salassapitosopimus. Asiantuntijoiden lainauksissa käytettiin tietosuojailmoituksessa määriteltyjä peitenimiä. Tutkimuksessa muodostunut aineisto säilytetään tutkimuskäyttöön luodulla ja turvallisella Porin kaupungin verkkolevyllä kaksi vuotta.

Johtopäätöksissä todetaan, että asiantuntijoiden haastattelututkimuksen tulokset osoittavat tarpeen panostaa enenevässä määrin asiakastarpeiden tunnistamiseen ja yhteistyöhön. Tutkimuksen tuloksia voidaan nähdä hyödynnettävän pelastuslaitoksen toiminnassa, jatkotutkimuksessa ja alan julkaisuissa. Palveluiden kehittämisessä korostuu laajan osallistamisen tärkeys. Onkin tärkeää arvioida sitä, kuinka jatkossa voidaan kerätä tietoa asiakkailta ja asiantuntijoilta toiminnan kehittämiseksi. Asiakkailta tietoa toiminnan kehittämiseksi voidaan kerätä esimerkiksi seuraavia menetelmiä soveltaen: osallistava tutkimuskumppanuus, BIKVA-malli, asiakasraatitoiminta, kyselyt (esimerkiksi sähköinen palautekysely tai sanomalehti-ilmoitus ja soittoaika tarpeiden ilmaisemiselle) sekä avoin foorumitilaisuus (esimerkiksi torilla tai kahvilassa, jossa voi tavoittaa asiakkaita). Asiantuntijoilta tietoa toiminnan kehittämiseksi voi kerätä esimerkiksi seuraavia menetelmiä soveltaen: esimiesten kenttätyöjaksot, palautekyselyt, walking around -johtamistapa, tehtäväkeskeinen Lean-työskentely, työpajat, esimiesten järjestämät matalan kynnyksen kyselytunnit sekä työvuoron päätteeksi järjestettävät lyhyet palautekeskustelut.

Asiantuntijoiden haastattelututkimuksen pohjalta on koottu kaksi toimenpidekuvausta, joista toisessa on hyödynnetty myös aikaisempaa tutkimustietoa. Toimenpidekuvaukset on koottu seuraavista teemoista: 1) kerrostaloasukkaiden turvallisuuden edistäminen ja 2) haastavan asiakasryhmän kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen. Lisäksi koottiin käsitekartta asiantuntijoiden kuvaamista tavoista edistää asiakkaiden turvallista toimintaa.

4.2 Mittari 2: Asiakaskysely

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan asiakkaiden asiakastarpeita sekä kokemuksia palotarkastuskäynnin laadusta ja vaikuttavuudesta. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia turvallisuuspoikkeamia- ja riskitietoja valvontakohteisiin liittyy?
2. Millaisia ovat asiakkaiden kokemukset valvontakäynnistä?

3. Millaisia vaikutuksia valvontakäynnillä on asiakkaan toimintaan?

Tutkimusasetelma oli kvasikokeellinen interventiotutkimus, jonka avulla saatiin tutkittua toimenpiteiden vaikutusta (Bärnighausen ym. 2017; Grove ym. 2013). Tutkimukseen osallistuneet edustivat sellaisia yritys- ja laitoskohteita (myöh. A1–A6 kohteet), joihin Satakunnan pelastuslaitos oli toteuttanut määräaikaisen valvontakäynnin vuoden 2021 tammi-elokuun välisenä aikana. Tutkimukseen osallistui yhteensä 61 vastaajaa. Merlot-palotarkastusohjelman tietojen mukaan kyseisenä aikavälinä toteutuneita valvontakäyntejä oli yhteensä 909.

Tätä tutkimusta varten tuotetussa strukturoidussa asiakaskyselyssä (Liite 2) oli pääsääntöisesti suljettuja kysymyksiä valmiiksi annetuin vaihtoehdoin ja yksi avoin kysymys, johon vastaajat saivat kirjoittaa vastauksensa. Kyselylomakkeen kehityksessä hyödynnettiin soveltaen Groven ym. (2013) mallia kyselylomakkeen kehittämiseksi: 1) määriteltiin mitattava aihe, 2) muodostettiin väittämälomake, 3) tehtiin alustava versio kyselylomakkeesta, 4) asiantuntijapaneelit arvioivat kyselylomakkeen sisältövaliditeettia ja 5) koottiin pilotoitava asiakaskysely.

Aineistonkeruu toteutettiin Webropol-kyselynä. Kyselyn välittivät vastaajille valvontatyötä tekevät Satakunnan pelastuslaitoksen työntekijät. Työntekijät saivat kattavan ohjeistuksen kyselyn toimittamisesta vastaajille sekä suullisesti että kirjallisesti. Materiaalipakettiin sisältyivät seuraavat aineistot: asiakaskyselyn saatekirje, Asiakas keskiöön -hankkeen tiivistelmä ja valmiiksi suunnitellut tekstit sähköpostiviestien tekstikenttään liitettäväksi.

Asiakaskyselyä toimitettiin vastaajille kahden hieman toisistaan poikkeavan materiaalin avulla. Ne asiakkaat, joiden kohteisiin valvontakäynti toteutettiin heinä-elokuun aikana, saivat kuulla tulevasta asiakaskyselystä ja Asiakas keskiöön -hankkeesta jo valvontakäynnin aikana. Heille lähetettiin linkki kyselyyn ja lisätietoa siitä sähköpostitse tarkastuspöytäkirjan yhteydessä. Sähköpostiviesti sisälsi toteutuneen valvontakäynnin tarkastuspöytäkirjan, asiakaskyselyn saatekirjeen ja hankkeen tiivistelmän. Sähköpostiviestin tekstikentässä tutkimuksen kohdejoukkoa muistutettiin valvontakäynnillä kerrotusta hankkeesta ja asiakaskyselystä sekä kiitettiin etukäteen kyselyyn vastaamisesta. Ne asiakkaat, jotka olivat osallistuneet valvontakäynnille aiemmin vuoden 2021 aikana, saivat linkin asiakaskyselyyn ja kattavamman esittelyn asiakaskyselystä sekä Asiakas keskiöön -hankkeesta sähköpostiinsa takautuvasti.

Aineiston analyysi toteutettiin Webropolin peruseräraportilla, jonka avulla hahmotettiin kokonaiskuva saadusta aineistosta. Peruseräraportin pohjalta valittiin seuraavien raporttien ristiintaulukointikohteet, joiksi valittiin sukupuoli, kohdetyyppi ja kohteessa työskentelevien määrät. Erilaisten raporttien jälkeen suunniteltiin tulosten havainnollistamista

muun muassa hyödyntämällä sektori- ja pylväsgraafeja. Analyysissa hyödynnettiin myös perinteistä frekvenssitaulukointia.

Tämän osion tutkimustuloksia on raportoitu laajemmin erillisessä asiakaskyselytutkimuksen osatutkimusraportissa (Koivisto ym. 2021). Tähän loppuraporttiin on koottu tiiviit vastaukset esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, millaisia turvallisuuspoikkeamia ja riskitietoja valvontakohteisiin liittyy. Pääsääntöisesti kyselyyn vastanneiden mukaan kohteissa tapahtui viimeisen vuoden aikana hyvin vähän läheltä piti -tilanteita, tapaturmia tai tulipaloja. Tuloksia esitetään taulukossa 1, mutta on hyvä huomioida, että ne ovat vastaajien arvioita sattuneista tapahtumista eivätkä välttämättä kaikissa tapauksissa todenperäisiä tuloksia riskitiedoista ja turvallisuuspoikkeamista. Tuloksissa oli nähtävissä positiivinen piirre: pienempiä tapaturmia sattuu enemmän ja siirryttäessä vakavampiin tapaturmiin tai tulipaloihin niitä esiintyi vähemmän. Kysyttäessä syitä tapaturmiin vastaajat valitsivat sellaisiksi useimmiten ohjeiden laiminlyönnin, kiireen ja totutun virheellisen toimintavan. He myös esittivät kyselylomakkeen avoimessa vastauskentässä omia ajatuksiaan tapahtumien syiksi, ja niitä olivat muun muassa huolimattomuus, puutteelliset suojavarusteet sekä piha-alueen huono kunto. Eniten läheltä piti -tilanteita, tapaturmia ja onnettomuuksia raportoitiin A4-luokan kohteissa eli teollisuus- ja varastorakennuksissa.

Taulukko 1. Kohteiden riskitiedot.

	0	1–2	3–5	6–10	yli 10	En osaa vastata
Läheltä piti -tilanne (loukkaantumisen tai vahingon vaara ilmeinen)	51 %	25 %	12 %	3 %	2 %	8 %
Tapaturma / onnettomuus, joka vaati sairaalolmaa	63 %	18 %	7 %	3 %	0 %	8 %
Palonalku, joka saatiin hoidettua itse	85 %	8 %	0 %	2 %	0 %	5 %
Tapaturma / onnettomuus, joka johti sairaalahoitoon	75 %	15 %	3 %	0 %	0 %	7 %
Tapaturma / onnettomuus, joka johti työkyvyttömyyteen	93 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7 %
Tulipalo, joka vaati pelastuslaitoksen toimenpiteitä (vaati korjauksia)	90 %	7 %	0 %	0 %	2 %	2 %

Toinen tutkimuskysymys oli, millaisia ovat asiakkaiden kokemukset toteutuneesta valvontakäynnistä. Vastaajat olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä toteutuneeseen palotarkastustapahtumaan, mutta myös muutamia huolestuttavia piirteitä löydettiin vastauksia analysoitaessa. Palotarkastustapahtumiin liitettiin myös epävarmuutta, eikä kysymyksiin palotarkastuksen jälkeisestä ajasta tai tarkastuspöytäkirjasta osattu vastata. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin osallistunut palotarkastustapahtumaan jo useamman kerran aiemmin. Saatujen vastausten perusteella voidaan olettaa, että he eivät ole saaneet riittävästi informaatiota palotarkastuksen jälkeisestä ajasta tai palotarkastuksen pöytäkirjasta.

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä oli, millaisia vaikutuksia valvontakäynnillä on asiakkaan toimintaan. Kyselyaineiston mukaan palotarkastuksella oli vaikutusta asiakkaan toimintaan. Kolmasosa (1/3) vastaajista kertoi tehneensä kohteessa turvallisuutta edistäviä parannuksia ennen palotarkastustapahtumaa. Toimenpiteiksi mainittiin muun muassa sammuttimien tarkastuksia ja päivityksiä, ylimääräisen tavaran poistoa ja palo- ja pelastussuunnitelmien päivityksiä. Vastausten perusteella voi todeta, että palotarkastustapahtuman avulla vastaajat tunnistavat paremmin oman turvallisuustoitintansa vahvuudet ja ymmärtävät paremmin oman vastuunsa onnettomuuksia ehkäisevässä toiminnassa. Näin ollen valvontakäynnillä on ollut vaikutusta niin asiakkaan toimintaan kuin kohteen turvallisuuteen ja turvallisuuskulttuuriin.

Tutkimuksen pohdintaosiossa arvioitiin tutkimuksen luotettavuutta Heikentäviksi tekijöiksi nostettiin vastaajamäärä (n=61), mahdollisuus vastaajien valikointiin, mahdollinen kohderyhmän ulkopuolinen vastaaja, todentamaton vastausprosentti ja takautuvasti lähetettyjen kyselyjen aineiston laadukkuus ja luotettavuus. Luotettavuutta edistäviksi tekijöiksi puolestaan nähtiin kyselylomakkeen ja saatekirjeen tarkka suunnittelu. Kysymyksiä ei ollut liikaa, ja suunniteltu vastausaika riitti vastaamiseen (Vehkalahti 2014). Luotettavuutta edistivät myös kyselyn pseudonyymisyys ja sähköinen toteutus, jolloin kysymykset olivat kaikille vastaajille samat eikä tutkijalla ollut vaikutusta vastaamiseen (Kananen 2015).

Tutkimuksen pohdinnassa arvioitiin myös pilotoidun asiakaskyselyn kysymyksiä. Pilotoinnissa testattiin mahdollisimman kattavasti erilaisia kysymystyypppejä. Suurin osa kysymyksistä oli perinteisiä monivalintakysymyksiä. Lisäksi esitettiin matriiseja, avoin kysymys ja nelikenttä. Kysymykset laadittiin niin, että niitä on mahdollista hyödyntää jatkossa myös muissa Satakunnan pelastuslaitoksen asiakaskyselyissä. Tutkimusta tehtäessä havaittiin, että vastaajat valitsivat mieluiten valmiiksi esitetyt vaihtoehdot, joten niitä suositellaan suunnittelemaan tarkasti, mutta unohtamatta vapaan sanan mahdollisuutta. Pilottikyselyssä löytyi muutamia ongelmallisia kysymyksiä, joiden tarpeellisuutta ja joilla saadun lisäarvon määrää on syytä pohtia jatkokyselyissä.

Tulevia jatkokyselyjä ajatellen asiakaskyselytutkimuksen osatutkimusraportin (Koivisto ym. 2021) kehitysehdotuksissa vastataan kysymyksiin siitä, mihin kaikkiin onnettomuuksien ehkäisytoimintoihin asiakaskysely voitaisiin liittää ja millä tavoin, miksi asiakaskyselyjä kannattaa jatkaa ja erityisesti kuinka ihmiset saataisiin paremmin vastamaan niihin. Lisäksi pohditaan, miten asiakaskyselyn avulla saadaan tutkittua pelastustoimen palvelujen laatua ja muuttuvia asiakastarpeita. Keinoiksi lisätä asiakaskyselyn vastaajien määrää tunnistettiin muun muassa kyselyn lähettäminen mahdollisimman nopeasti toteutuneen intervention jälkeen (automaattinen lähetys), kyselyn liittäminen osaksi prosessia ja vähintään kahden muistutusviestin lähettäminen (Hirsjärvi ym. 2012).

4.3 Mittari 3: Online-kysely

Hankkeen kolmannen osatutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa Satakunnassa asuvien ihmisten turvallisuusosaamisesta, -asenteista ja -toimintakyvystä. Lisäksi tutkimuksella kartoitettiin sitä, miten satakuntalaiset ovat huomanneet pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn palveluja, millaista turvallisuustietoa he kaipaavat ja mitä kanavia hyödyntäen heidät tavoittaa parhaiten. Kerättyä tietoa voidaan hyödyntää välittömästi onnettomuuksien ehkäisytoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Tarkoituksena kuitenkin on, että tutkimustulokset toimivat myös eräänlaisena aikasarjamittauksen ensimmäisenä vaiheena, johon voidaan verrata myöhemmin kerättäviä aineistoja.

Tutkimuksessa pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia ovat satakuntalaisten turvallisuusosaaminen, -asenteet ja -toimintakyky ja miten ne vaihtelevat eri vastaajaryhmien kesken?
2. Miten satakuntalaiset ovat huomanneet/osallistuneet pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn palveluihin?
3. Millaista turvallisuustietoa satakuntalaiset kaipaavat ja mistä viestintäkanavista heidät parhaiten tavoittaa?

Tutkimuksen perusjoukkona olivat Satakunnan maakunnan asukkaat, joten aineistonkeruussa päädyttiin hyödyntämään survey-lomakekyselyä. Kysymyspatteristo (Liite 3) rakennettiin pääosin Asiakas keskiöön -hankkeen työryhmän työpajatyöskentelynä. Kyselyn keskeisiksi teemoiksi nousivat varautuminen, turvallisuustiedot, turvallisuusasenteet, turvallisuuden toimintakyky sekä turvallisuusviestintä. Kyselylomaketta kehitettäessä vältettiin tarpeetonta päällekkäisyyttä Pelastusasenteet-kyselyn sekä suorituskyselyhankkeen toteuttaman kyselyn kanssa. Taustamuuttujat valittiin kuitenkin pitkälti aiemmin tehtyjen kyselytutkimusten mallin mukaisesti. Ennen aineistonkeruuta

lomakkeen kysymyksiä testattiin muutamilla vastaajilla kysymysten ymmärrettävyyden parantamiseksi.

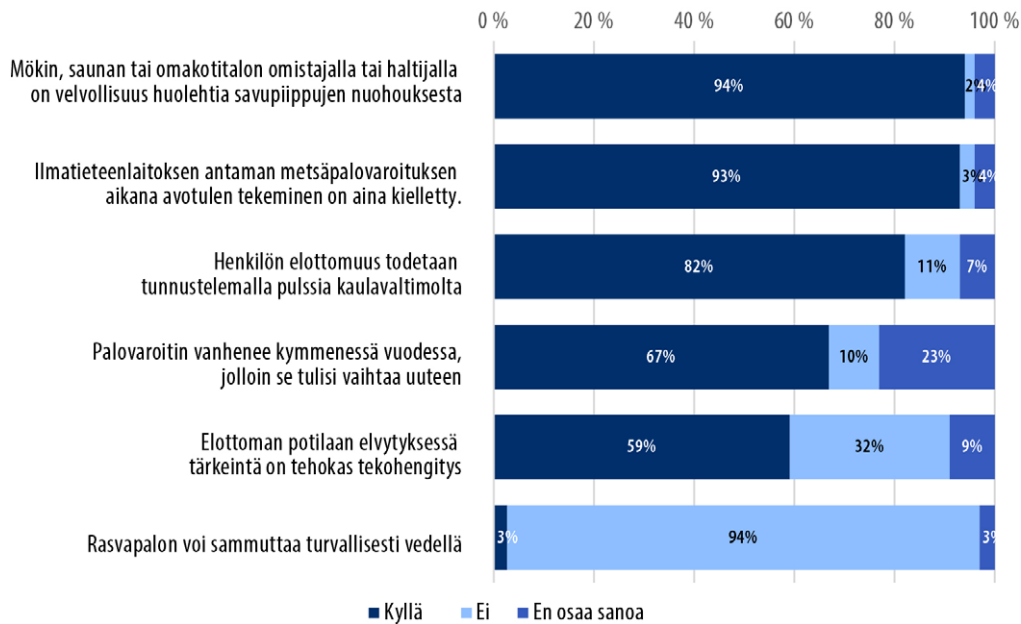
Kysely toteutettiin sähköisesti käyttäen Suomen OnlineTutkimus Oy:n hallinnoimaa kuluttajamielipidepaneelia. Suomen OnlineTutkimus valikoitui kyselyn toteuttajaksi tarjouskilpailun perusteella. Aineiston visualisoinnissa hyödynnettiin myös markkinointitoimisto Dentsun asiantuntijapalveluja. Tiedonkeruu toteutettiin aikavälillä 19.7.–13.8.2021.

Kaikkiaan kyselyyn saatiin vastauksia 394. Tavoitteena oli, että vastaajat muodostaisivat edustavan otoksen eri ikäryhmistä. Tasapainoinen otos saavutettiin 15–74-vuotiaiden osalta, kun taas yli 74-vuotiaiden osalta ei päästy riittävään edustavuuteen. Tämän vuoksi raportissa tarkasteltava aineisto muodostuu 15–74-vuotiaiden antamista vastauksista (n=375), ja yli 74-vuotiaiden vastaukset (n=19) on jätetty tarkastelun ulkopuolelle. Ikäluokittain tarpeeksi suuren vastaajajoukon saamisen lisäksi tavoitteena oli, että vastaajien kuntakohtainen jakauma edustaisi maakunnan väestöpohjaa. Kyselyyn saatiin vastauksia kaikista Satakunnan 16 kunnasta. Tilastollisen vertailun mahdollistamiseksi vastaukset luokiteltiin vastaajan asuinpaikan mukaan pelastuslaitoksen toimialuejaon mukaisesti Pohjois-Satakunnan, Etelä-Satakunnan, Kaakkois-Satakunnan sekä Porin toimialueeseen. Vastaajista 50 prosenttia oli naisia ja 49 prosenttia miehiä. Vastaajista yksi prosentti ilmoitti, että ei halua vastata sukupuolta koskevaan kysymykseen. Vastaajien taustatiedot ja tutkimustulokset on raportoitu laajemmin erillisessä tutkimusraportissa (Puolitaival ym. 2021). Tähän loppuraporttiin on nostettu näytteenomaisesti keskeisiä poimintoja laajasta tulosaineistosta.

Varautumista koskevassa osiossa kartoitettiin esimerkiksi, ovatko vastaajat varautuneet häiriötilanteita varten kotivaralla, löytyykö heiltä kannellisia astioita juomaveden varastointia varten ja onko kotona toimiva palovaroitin.

Tulosten perusteella lähes kaikista talouksista (96 %) löytyy palovaroitin. Myös kotivara oli vastausten mukaan kunnossa yli 70 prosentilla talouksista, ja yhtä monesta taloudesta löytyvät myös ensiapuvälineet. Erityisesti vanhemmat henkilöt ja kahden henkilön taloudet ovat huolehtineet kotivarasta ja varautuneet myös veden varastointiin. 112-sovellus löytyy hieman muita useammin yli 55-vuotiailta. Mitä korkeampi vastaajan koulutusaste on, sitä todennäköisemmin sovellus on hänen puhelimeensa asennettu.

Turvallisuustietoja mitattiin turvallisuusasioihin liittyvillä väittämillä, joihin vastaajia pyydettiin vastaamaan sen hetkisen tietämyksensä mukaisesti, ilman että he selvittäisivät oikeita vastauksia ulkopuolisista lähteistä. Kuviossa 1 on kuvailtu vastausten jakautuminen.

Kuva 1. Kokonaistulokset: turvallisuustiedot

Tulokset osoittavat, että nuohousvelvollisuudesta ja metsäpalovaroituksen aikaisesta avotulentekokiellosta tiedetään hyvin. Vain kaikkein nuorimpien vastaajien joukosta löytyi muita ikäryhmiä enemmän nuohouksesta ja metsäpalovaroituksen säännöistä epävarmoja henkilöitä. Palovaroitin vanheneminen oli parhaiten selvillä 45–54-vuotiailla, ja myös sitä vanhemmat tiesivät asiasta suhteellisen hyvin. Miehillä sekä omakotitaloasujilla asia oli paremmin tiedossa kuin muilla vastaajilla.

Merkillepantavaa on, että elottoman potilaan ensiapuun liittyviin väittämiin ei osattu vastata oikein. 82 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että elottomuus todetaan tunnustelemalla pulssia kaulavaltimolta ja 59 prosenttia sitä mieltä, että tärkeintä elvytyksessä on tehokas tekohengitys. Kuitenkin voimassa olevien käypähoito-suositusten mukaan potilas todetaan elottomaksi, mikäli hän ei hengitä, ja tärkeintä elottoman potilaan hoidossa nykytiedon mukaan on tehokas paineluelvytys. Käsitys, että henkilön elottomuus todetaan tunnustelemalla pulssia kaulavaltimolta, elää vielä sitkeästi lähes kaikissa vastaajaryhmissä, mutta erityisen voimakkaasti yli 54-vuotiaiden parissa. Kaikkein vanhimmat vastaajat (65–74-vuotiaat) pitivät tekohengitystä elottoman potilaan elvytyksessä tärkeimpänä tekijänä, ja myös 45–64-vuotiaista reilusti yli puolet vastasi tähän väitteeseen myöntävästi. Nuoremmat vastaajat tiesivät asian hieman paremmin, mutta nuorten osalta tässä korostui myös vastaus ”en osaa sanoa”.

Turvallisuusasenteita mitattiin kysymyksillä siitä, miten vastaaja toimisi eri tilanteissa. Vastausvaihtoehdot oli esitetty 5-portaisella asteikolla, jonka ääripäät olivat täysin eri mieltä (1) ja täysin samaa mieltä (5).

Vastaajat olivat melko yksimielisiä turvavyön käyttöön ja avotulen tekemiseen liittyvien sääntöjen noudattamisesta, mutta muiden liikkumiseen liittyvien suojien ja turvavälineiden käytön suhteen asennoituminen vaihteli enemmän. Vajaa viidennes vastaajista vastasi olevansa ”täysin tai osittain eri mieltä” kysymykseen heijastimen käytöstä. Vain alle puolet Rauman toimialueen vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämästä ”Käytän aina veneillessäni pelastusliivejä”. Pyöräilykypärän käyttö jakoi vastauksia eniten, ja sitä koskeva asennekysymys oli ainoa, johon yli puolet kyselyyn osallistuneista vastasi joko ”täysin tai osittain eri mieltä”. Eniten pyöräilykypärän käytössä näyttäisi olevan parannettavaa alle 34-vuotiailla, mutta parannettavaa on myös vanhemmilla vastaajilla. Rauman ja Porin toimialueilla kypärää käytetään muita alueita vähemmän.

Turvallisuuden toimintakykyä mittaavissa väittämässä keskityttiin siihen, miten vastaajat arvioivat kykynsä itsenäiseen poistumiseen tulipalotilanteessa. Vastaajista 71 prosenttia pystyi arvionsa mukaan poistumaan asunnosta itsenäisesti kahdessa minuutissa, ja 22 prosenttia vastaajista onnistuisi tässä mielestään todennäköisesti. Eniten epävarmuutta asiassa on yhden henkilön talouksissa ja kerrostalossa asuvilla. Ikäluokittain tarkasteltuna huomionarvoista on, että mitä vanhempi vastaaja oli, sitä enemmän hän luotti pystyvänsä poistumaan tilanteessa nopeasti.

Turvallisuusviestintään liittyvillä kysymyksillä ja väittämillä kartoitettiin, miten satakuntalaiset ovat huomanneet tai osallistuneet pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn palveluihin, millaista turvallisuustietoa satakuntalaiset kaipaavat ja mistä viestintäkanavista heidät tavoittaa parhaiten. Hieman yli puolet vastaajista ei ollut huomannut pelastuslaitoksen viestintää tai osallistunut mihinkään pelastuslaitoksen toimintaan viimeisen kahden vuoden aikana. Vastaajista 22 prosenttia oli nähnyt mediakampanjan, 16 prosenttia osallistunut poistumisharjoitukseen ja 14 prosenttia osallistunut pelastustoimen järjestämään koulutukseen. Eniten turvallisuustietoa toivottiin sekä yleisesti pelastustoiminnasta että hätätilanteessa toimimisesta. Vastaajat kokivat, että viranomaisten tietoiskut TV:ssä ja radiossa tavoittaisivat heidät parhaiten. Myös sosiaalisen median tietoiskut ja vaikuttajaviestintä koettiin kohtalaisen hyvin tavoittaviksi keinoiksi. Alle 34-vuotiaat vastaajat kokivat vaikuttajaviestinnän sosiaalisessa mediassa kaikkein parhaiten tavoittavaksi viestintätavaksi. Viranomaisten tietoiskut sosiaalisessa mediassa näyttäisivät saavuttavan muita paremmin kaikkein nuorimmat, alle 24-vuotiaat vastaajat.

Kyselyn virhemarginaali on noin viisi prosenttia. Luotettavuuden näkökulmasta on huomioitava, että nettipaneelikyselyissä on poikkeuksetta sisäänrakennettu valikoitumisharha, sillä osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja vastaajilta edellytetään vähintään kohtalaista tietoteknistä osaamista. Aineistonkeruumallin ja kyselyn otoskoon voidaan kuitenkin katsoa olleen tarkoituksenmukaisia tämän hankkeen tavoitteisiin nähden.

5 Johtopäätökset

Hankkeen ensimmäisenä tavoitteena oli vertailla eri menetelmillä tuotettua tietoa onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuudesta. Kaikissa hankkeen osatutkimuksissa hydynnettiin ei-kokeellista tutkimusasetelmaa (Grove ym. 2013; Medical Research Council 2010). Näytön aste kuitenkin vaihteli osatutkimusten välillä. Näytön asteet voidaan jakaa viiteen pääluokkaan niin, että taso 1 on vahvin näytön aste ja taso 5 on heikoin näytön aste. Vahvin näyttö vaikuttavuustiedosta eli taso 1 saavutetaan satunnaistetulla kontrolloidulla tutkimusasetelmalla (HOTUS 2021). Tämän hankkeen vaikuttavuustiedon arvioinnista voidaan todeta, että asiakaskysely (kvasikokeellinen tutkimusasetelma) edustaa näytön astetta 3, nettipaneelikysely (survey) edustaa näytön astetta 4 ja asiantuntijoiden haastattelututkimus edustaa näytön astetta 5.

Aina ei ole mahdollista todentaa vaikuttavuutta satunnaistettua ja kontrolloitua tutkimusasetelmaa käyttäen, ja silloin tarkoituksenmukaisia ovat ei-kokeelliset tutkimusasetelmat. Ei-kokeellisissa asetelmissa vaikuttavuuden arvioon tulee kuitenkin suhtautua varauksella. (Medical Research Council 2010.) Lopputuloksen kaikkia selittäviä tekijöitä ei voida välttämättä määrittää, eivätkä kaikki tulokset aina ilmene välittömästi toimenpiteen jälkeen (Medical Research Council 2010; Mustonen 2021). Vaikuttavuustiedonkeruussa on perusteltua käyttää monitieteellisiä ja monimenetelmällisiä tapoja, sillä näin saadaan laajennettua vaikuttavuuden arvioinnille merkityksellistä tietoa (Mustonen 2021).

Tämän hankkeen osatutkimusten osalta voidaan arvioida niiden yleistettävyyttä ja käytettävyyttä. Haastattelututkimus edustaa laadullista tutkimusta, jossa aineisto perustuu vastaajien kokemuksiin ja tässä tapauksessa kerättiin yhden pelastuslaitoksen asiantuntijoilta. Kvalitatiivisten tutkimusten tuloksilla ei haeta määrällistä yleistettävyyssarvoa, mutta tuloksia voidaan hyvin tulkita yksittäisen pelastuslaitoksen näkökulmasta. Määrällisissä tutkimuksissa puolestaan pyritään tulosten yleistettävyyteen, mikä on mahdollista, kun otos ja osallistujamäärät edustavat riittävästi haluttua joukkoa (Grove ym. 2013). Valvonnan asiakaskyselyssä vastaajamäärä jäi melko pieneksi, mutta nettipaneelikyselyssä tilastollisten johtopäätösten tekeminen on mahdollista virhemarginaali huomioiden. Jatkossa tutkimusten yleistettävyyssarvoa voidaan lisätä vastaajamäärää kasvattamalla.

Käytettävyyden näkökulmasta osatutkimukset poikkesivat merkittävästi toisistaan. Haastattelututkimukset ovat varsin työläitä toteuttaa, ja ne sopivat hyvin esimerkiksi oppinäytetöihin tai laajempiin tutkimushankkeisiin. Käytännön työn ohella voidaan kuitenkin soveltaa kevyempiä menetelmiä samantasoisien tiedon tuottamiseen luomalla esimerkiksi avoimia vastausmahdollisuuksia kyselytutkimuksiin tai järjestämällä mata-

lan kynnyksen palautekeskusteluja. Asiakaskysely ja nettipaneelikysely ovat puolestaan helpommin toteutettavissa. Aineistonkeruu ja tulosten raportointi voidaan koh- tuullisen helposti myös automatisoida, jolloin tieto on helposti hyödynnettävissä. Kun tulokset saadaan avoimesti ja reaaliaikaisesti koko henkilöstön käyttöön, tiedolla joh- tamisesta voidaan siirtyä tiedolla tekemiseen.

Vaikuttavuuden edistämässä ja mittaamisessa edetään askel kerrallaan. Hank- keessa ei kyetty luomaan valmista ja kattavaa mallia onnettomuuksien ehkäisyn vai- kuttavuuden mittaamiseen, mutta sen tulokset ja kokemukset tarjoavat kuitenkin työ- kaluja ensimmäisten askeleiden ottamiseen. Tutkimuksissa käytetyt kyselylomakkeet ja haastattelurungot ovat sellaisinaan hyödynnettävissä pelastuslaitosten työssä. On kuitenkin syytä pohtia, pitäisikö esimerkiksi kansalaisten toimintakykyyn ja turvalli- suustietoihin liittyviä mittauksia toteuttaa jatkossa kansallisesti riittävän laajalla vas- taajajoukolla. Tulokset olisivat silloin suodatettavissa suoraan yksittäisten pelastuslai- tosten tietojohdamisen tarpeisiin, ja laaja aineisto mahdollistaisi myös pelastuslaitos- ten välisen vertailun. Myös valmisteilla olevaan onnettomuuksien ehkäisyn sovelluk- seen on tarpeen luoda keinot tutkimustiedon keskitettyyn keräämiseen.

Pelastustoimella voidaan katsoa olevan hyvät lähtökohdat onnettomuuksien ehkäisyn tutkimusperustaiseen kehittämiseen. Yhteiset mittarit ja tulosten avoin vertailu mah- dollistavat vaikuttavien toimintamallien tunnistamisen ja vahvistamisen. Onnettomuu- ksien ehkäisyn tutkimukseen ei liity samanlaisia eettisiä haasteita ja vaatimuksia kuin esimerkiksi lääketieteelliseen tutkimukseen, mikä luo hyvän mahdollisuuden erilaisten tutkimusasetelmien hyödyntämiseen. Vaikuttavuuden edistämässä ei kannata kui- tenkaan jäädä odottamaan yhteisten tieto- ja palautejärjestelmien käyttöönottoa, vaan ensimmäiset askeleet kannattaa ottaa heti. Yksinkertaisenkin työn tuloksia, vaikutta- vuutta ja laatua tarkastelevien mittareiden käyttö antaa hyvät lähtökohdat toiminnan vaikuttavuusperusteiseen kehittämiseen.

Asiakas keskiöön -hankkeen kolmantena tavoitteena oli Onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman tavoitteiden edistäminen. Osittain tämän tavoitteen toteutuminen jää arvioitavaksi myöhemmin, mutta Satakunnan pelastuslaitoksen kontekstissa voidaan jo nyt todeta hankkeen lisänneen tietoisuutta toimintaohjelman tavoitteista sekä edis- täneen niiden toteutumista. Kyseinen toimintaohjelma toimi hankkeen keskeisenä pe- rustana, ja esimerkiksi haastattelututkimuksessa käytetty teemahaastattelurunko (Liite 1) rakennettiin Onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman tavoitteiden pohjalle. Sa- man tutkimuksen tuloksissa näkyi selvästi, että henkilöstö on omaksunut vaikutta- vuustavoitteet ja niillä on ohjausvaikutusta käytännön työhön. Hankkeen myötä asia- kaslähtöisyyden huomioiminen palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä on noussut yhä tärkeämpään asemaan. Satakunnan pelastuslaitos on sitoutunut jatkamaan hank- keessa aloitettua asiakasymmärryksen parantamista osana perustyötään. Asiakasläh-

töisyyden varmistaminen onkin tae palvelutuotannon vaikuttavuudelle, eikä siinä epäonnistumista voida kompensoida muilla vaikuttavuuden hallintatoimilla. Kyse on perustavanlaatuisesta vaikuttavuutta tuottavasta elementistä palvelujen johtamisessa, rakentamisessa ja hallinnassa.

Neljäntenä tavoitteena hankkeelle oli määritelty Satakunnan pelastuslaitoksen hankkeosaamisen edistäminen. Tämän tavoitteen osalta on helppo todeta ja osoittaa tapahtunut positiivinen muutos. Tutkimushanke on pakottanut pelastuslaitoksen löytämään ratkaisuja esimerkiksi taloushallintoon, projektinjohtamiseen, tutkimuslupakäytäntöihin, tutkimusaineiston dokumentointiin sekä aineistonhallintaan ja hankeviestintään liittyviin kysymyksiin. Asiakas keskiöön -hanke on luonut pelastuslaitostasolla innostusta ja uskallusta tarttua uusiin haasteisiin tutkimus- ja kehittämishankkeiden saralla.

Onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuustutkimuksen edistämisessä riittää vielä haasteita. Jatkossa pelastustoimelta odotetaan yhä vahvempaa näyttöä siitä toiminnan yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta. Tuleva hyvinvointialueuudistus luo kuitenkin paitsi odotuksia, myös uusia mahdollisuuksia eri toimijoiden yhteistyöhön sekä yhteisten vaikuttavuustavoitteiden määrittelyyn hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden osalta. Onnettomuuksien ja sairauksien ennaltaehkäisyssä on paljon yhteistä, ja kun näitä tehtäviä hoidetaan saman hyvinvointialueen toimijoina, voimat kannattaa yhdistää. Turvallisuus ja vaikuttavuus ovat joukkuelajeja.

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelurunko

Teemat	Vaikuttavuustavoitteet ja ilmiöt, joihin vaikutetaan	Haastattelukysymykset
Aloitus	Asiantuntijan onnettomuuksien ehkäisyn tehtävät ja määritelmän tunnistaminen	<p>1. Mitä onnettomuuksien ehkäisyn tehtäviä olet tehnyt?</p> <p>2. Kuvaile omin sanoin, mitä mielestäsi on onnettomuuksien ehkäisy?</p>
Yhteisen työn mahdollistaminen	<p>5. Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemiseksi lisääntyy</p> <p>5.1. Yhteistyö lisääntyy etsivän työn toimijoiden kanssa</p> <p>5.2. Koteihin palveluita tuottavat tahot ovat turvallisuuden aktiivisia edistäjiä vuoteen 2025 mennessä</p> <p>5.3. Järjestöjen hyödyntäminen onnettomuuksien ehkäisyssä on tavoitteellista</p> <p>5.4. Teollisuuden ja elinkeinoelämän strateginen kumppanuusmalli on luotu vuoteen 2023 mennessä</p> <p>Yhteisen työn mahdollistaminen</p> <p>1. Yhteinen ymmärrys</p> <p>2. Yhteiset tavoitteet</p> <p>3. Yhteinen työ</p> <p>6. Asiakasryhmien tarpeet tunnistetaan systemaattisesti ja pelastustoimi tuottaa tarpeisiin perustuen samankaltaista palvelua</p> <p>6.1. Pelastuslaitokset tuottavat onnettomuuksien ehkäisyn palvelut samoilla kriteereillä</p> <p>6.2. Ikäihmisten ja maahanmuuttajien turvallisuuden tilannetietoa hyödynnetään systemaattisesti kansallisella ja paikallisella tasolla</p> <p>Yhteisen työn mahdollistaminen</p> <p>1. Yhteinen ymmärrys</p> <p>2. Yhteiset tavoitteet</p> <p>3. Yhteinen työ</p>	<p>Yhteinen työ ja asiakasryhmien tarpeiden tunnistaminen</p> <p>3. Kuvaile kokemuksiasi onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvästä työtilanteesta, jossa asiakas on ollut erityisen tyytyväinen.</p> <p>4. Kuvaile minulle kokemuksiasi onnettomuuksien ehkäisyn työtilanteesta, jossa kohtasit haastavan asiakkaan.</p> <p>5. Miten onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvää yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tulisi mielestäsi lisätä ja kehittää?</p>

Teemat	Vaikuttavuustavoitteet ja ilmiöt, joihin vaikutetaan	Haastattelukysymykset
Osaaminen ja kyvykyys	<p>1. Ihmisten arjen turvallisuuden toimintakyky vahvistuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansalaistaitojen hallinta • Osaamisen kehittyminen • Fyysinen toimintakyky • Sosiaalinen toimintakyky <p>2. Lasten ja nuorten turvallisuuspääoma kasvaa</p> <p>2.1 Jokainen lapsi ja nuori tavoitetaan vähintään 4 kertaa ennen 25 v</p> <p>2.2 Lasten ja nuorten tavoittamisessa hyödynnetään monipuolisia keinoja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansalaistaitojen hallinta • Osaamisen kehittyminen • Fyysinen toimintakyky • Sosiaalinen toimintakyky <p>3. Toimintakyvyltään rajoittuneiden henkilöiden palokuolemat sekä tapaturmat kääntyvät laskuun vuoteen 2024 mennessä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansalaistaitojen hallinta • Osaamisen kehittyminen • Fyysinen toimintakyky • Sosiaalinen toimintakyky 	<p>Pelastustoimen (vaikuttavuus)tavoitteena on parantaa turvallisuuden toimintakykyä ja turvallisuuspääomaa.</p> <p>6. Millaisia turvallisuuteen liittyviä tarpeita tunnistat ihmisillä olevan?</p> <p>7. Millaisin keinoin em. tarpeisiin voisi vastata pelastuslaitoksen toiminnalla?</p> <p>8. Millä keinoin toimintakyvyltään rajoittuneiden palokuolemat ja tapaturmat käännetään laskuun?</p>
Yhteisen työn mahdollistaminen	<p>6. Asiakasryhmien tarpeet tunnistetaan systemaattisesti ja pelastustoimi tuottaa tarpeisiin perustuen samankaltaista palvelua</p> <p>6.1. Pelastuslaitokset tuottavat onnettomuuksien ehkäisyn palvelut samoilla kriteereillä</p> <p>6.2. Ikäihmisten ja maahanmuuttajien turvallisuuden tilannetietoahyödynnetään systemaattisesti kansallisella ja paikallisella tasolla</p> <p>Yhteisen työn mahdollistaminen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yhteinen ymmärrys 2. Yhteiset tavoitteet 3. Yhteinen työ 	<p>Yhteinen työ ja asiakasryhmien tarpeiden tunnistaminen</p> <p>9. Kuinka voidaan muokata pelastuslaitoksen palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi?</p> <p>Uhkat/mahdollisuudet</p> <p>10. Mitä pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisytyössä pitäisi muuttaa/kehittää, jotta toiminnan vaikuttavuutta saataisiin lisättyä?</p>

Teemat	Vaikuttavuustavoitteet ja ilmiöt, joihin vaikutetaan	Haastattelukysymykset
Tieto ja teknologia	<p>4. Eri väestöryhmät kattavat pelastuslaitosten sähköiset palvelut ovat käytössä vuoteen 2022 mennessä</p> <p>Tieto ja teknologia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oikean tiedon saatavuus • Proaktiivinen viestintä • Digitalisaatio 	<p>Tavoitteena on ottaa sähköiset palvelut laajasti käyttöön.</p> <p>11. Mitä ajatuksia nousee mieleesi sähköisistä palveluista?</p> <p>Uhkat / mahdollisuudet?</p>
Asenteet ja jaetut käsitykset	<p>7. Ihmiset ottavat vastuuta ja huolehtivat aktiivisemmin omasta sekä muiden turvallisuudesta</p> <p>Asenteet ja jaetut käsitykset</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiinnostuksen herääminen 2. Halu vaikuttaa ja toimia 3. Uskallus toimia 4. Kokemusten jakaminen 	<p>Vaikuttavuustavoitteissa tehtäväksi on annettu edistää ihmisten vastuunottoa ja huolehtimista.</p> <p>12. Millä keinoin voidaan tätä tavoitetta edistää?</p>
Toimintakulttuuri	<p>8. Välittämisen tunne lisääntyy ihmisten kuuluessa vahvemmin yhteisöihin</p> <p>Toimintakulttuuri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luottamus yhteiskuntaan • Arjen hektisyys ja kiire 	<p>Tutkimusten mukaan ihmisillä on pelastustoimesta luotettava mielikuva.</p> <p>13. Mistä tekijöistä onnettomuuksien ehkäisyn luotettavuus muodostuu?</p> <p>14. Miten pelastustoimen arvot näkyvät / vaikuttavat sinun työhösi onnettomuuksien ehkäisyn parissa?</p>

Liite 2 Valvonnan asiakaskyselyn kysymykset

Tervetuloa vastaamaan Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan palveluita koskevaan asiakaskyselyyn.

Kysely toteutetaan osana onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuutta edistävää Asiakas keskiöön -hanketta. Tutkimuksessa selvitetään Satakunnan pelastuslaitoksen asiakkaiden kokemuksia palotarkastuskäynnistä, pelastuslaitoksen palveluista ja palvelun laadusta. Kyselyn tuloksia hyödynnetään pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn sekä asiakastutkimuksen kehittämisessä.

Kysely on tarkoitettu niille henkilöille, jotka ovat osallistuneet vuoden 2021 aikana Satakunnan pelastuslaitoksen suorittamalle palotarkastuskäynnille.

Kyselyyn vastataan lähtökohtaisesti nimettömästi ja vastaaminen vie noin 10 minuuttia.

Mikäli haluat antaa palautetta tai saada lisätietoja hankkeesta, ota yhteyttä! Yhteystiedot löytyvät kyselyn lopusta ja sähköpostiviestin liitteestä. Palotarkastukseen liittyvää tarkempaa palautetta voi aina antaa toimialueen palopäälliköille (yhteystiedot pelastuslaitoksen verkkosivuilla: www.satapelastus.fi)

Kiitos jo etukäteen ajastasi Satakunnan pelastuslaitoksen palveluiden kehittämiseksi!

TAUSTAKYSYMYKSET

Sukupuoli*

Nainen
Mies
Muu
En halua vastata

Ikä*

alle 15
15–24
25–34
35–44
45–54
55–64
65–74
yli 75

Tapahtumapaikka*

Eura
Eurajoki
Harjavalta
Huittinen
Jämijärvi
Kankaanpää
Karvia
Kokemäki
Merikarvia
Nakkila
Pomarkku
Pori
Rauma
Siikainen
Säkylä
Ulvila

Roolisi kohteessa. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon. *

Rakennuksen omistaja
Yrityksen/ organisaation johtaja
Kiinteistöpäällikkö tai vastaava
Isännöitsijä
Turvallisuuspäällikkö tai muu turvallisuudesta vastaava
Kiinteistöhuollon edustaja
Rakennuksen/ liiketilan toiminnanharjoittaja
Muu, mikä?

Kuinka monta kertaa olet aiemmin osallistunut palotarkastukseen? *

0
1–5
yli 5

KOHTEEN TAUSTA

Mitä seuraavista vaihtoehdoista edustamasi kohde mielestäsi edustaa? *

A1: Ympäri vuorokautisessa käytössä oleva kohde (esim. sairaala, terveyskeskuksen vuodeosasto, palvelutalo, vankila, hotelli jne.)
A2: Opetusrakennus tai päiväkot
A3: Kokoontumis- tai liiketila (esim. kauppakeskus, myymälä, ravintola, kirjasto, uskonnollisten yhteisöjen rakennus tms.)
A4: Teollisuus- tai varistorakennus (teollisuusrakennukset, voimalaitokset, varastohallit jne.)
A5: Maatalouden tuotantotilat
A6: Muu rakennus (toiminto/työpaikatilat, turvetuotantoalue, muut kuin edellä mainitut kohteet)

Tarkastuskohteessa päivittäin työskentelevien henkilöiden kokonaismäärä? *

1-10
11-30
31-50
51-250
yli 250

Arvioi edellisten lisäksi tarkastuskohteessa päivittäin oleskelevien tai vierailevien henkilöiden kokonaismäärä? *

- 1-10
- 11-30
- 31-50
- 51-250
- 251-1000
- yli 1000
- En osaa vastata

Onko tarkastuskohteessa sattunut seuraavia tilanteita viimeisen vuoden aikana? *

Vastausvaihtoehdot: 0, 1–2, 3–5, 6–10, yli 10, En osaa vastata

- Läheltä piti -tilanne (loukkaantumisen tai vahingon vaara ilmeinen)
- Tapaturma/ onnettomuus, joka vaati sairaalomaata
- Palonalku, joka saatiin hoidettua itse
- Tapaturma/ onnettomuus, joka johti sairaalahoitoon
- Tapaturma/ onnettomuus, joka johti työkyvyttömyyteen
- Tulipalo, joka vaati pelastuslaitoksen toimenpiteitä (vaati korjauksia)

Arvioi, mitkä tekijät tyypillisesti aiheuttavat edellä mainitut tilanteet. Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- En osaa vastata
- Ei ole tapahtunut mitään
- Opastuksen puute
- Ohjeiden laiminlyönti
- Tilojen epäsovpiisuus
- Työn fyysinen kuormittavuus oli liiallinen
- Kiire
- Laitevika
- Totuttu virheellinen toimintatapa
- Tahallinen laiminlyönti
- Muu syy, mikä

Tehtiinkö kohteessa turvallisuutta edistäviä parannuksia ennen palotarkastusta? *

Kyllä, mitä?

Ei

PALOTARKASTUSTAPAHTUMA

Miten arvioit viimeisintä palotarkastustapahtumaa ja sen jälkeistä aikaa? *

Vastausvaihtoehdot: Täysin eri mieltä, Jonkin verran eri mieltä, En osaa vastata, Jonkin verran samaa mieltä, Täysin samaa mieltä

Palotarkastuskäynnistä sopiminen oli sujuvaa
Ennakkoinformaatio oli riittävää tarkastukseen valmistautumiseksi
Tarkastuksen tarkoitus ja tavoitteet kerrottiin selkeästi
Tarkastaja tunsi toimialan erityispiirteet ja ymmärsi riskit
Tarkastaja perusteli asiat hyvin ja ymmärrettävästi
Ongelmatilanteet tai näkemyserot käsiteltiin rakentavasti
Palotarkastaja oli ystävällinen ja palvelualtis
Tarkastuskäynti oli sopivan pituinen
Tarkastuksella sai riittävästi tietoa siitä, miten tarkastuksen jälkeen edetään
Pöytäkirja toimitettiin viipymättä (ohje: 2 viikon sisällä tarkastuksesta)
Tarkastuspöytäkirja oli selkeä ja laadukas
Korjausmääräyksille annettiin riittävä määräaika
Muutoksenhakuun annettiin riittävät ohjeet
Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta

Arvioi palotarkastustapahtuman kesto? (kohteessa vietetty aika) *

0–0,5h

0,5-1h

1-2h

2-3h

yli 3h

Antoiko palotarkastaja korjausmääräyksiä kohteelle? *

- Palotarkastaja ei esittänyt toimenpiteitä
- Palotarkastaja antoi suosituksia
- Palotarkastaja antoi korjausmääräyksiä
- Palotarkastaja antoi suosituksia ja korjausmääräyksiä

TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Arvioi seuraavia väittämiä sen mukaan, miten tärkeänä itse pidät asiaa ja kuinka hyvin asia toteutui edellisellä palotarkastuskäynnillä. *

Sijoita vastauksesi kuvioon seuraavasti:

*Pystyakseli: Kuinka tärkeänä pidät väittämän toteutumista?

*Vaaka-akseli: Kuinka tämä asia mielestäsi toteutui palotarkastuksella?

1. Palotarkastus lisäsi tietoa lakisääteisistä velvoitteista
2. Palotarkastus auttoi tunnistamaan turvallisuustoimintamme vahvuudet
3. Palotarkastus auttoi tunnistamaan turvallisuustoimintamme heikkoudet
4. palotarkastuksella oli vaikutusta henkilökuntamme toimintaan turvallisuuden edistämiseksi
5. Palotarkastuksella oli vaikutusta kohteen turvallisuusratkaisuihimme (rakenteet, laitteet jne.)
6. Palotarkastuksen avulla ymmärsimme oman vastuamme onnettomuuksia ehkäisevässä toiminnassa

Jäikö sinulle luotettava kuva pelastusviranomaisesta? *

- Kyllä
- Ei, miksi ei?

Mitkä tekijät erityisesti vaikuttivat sinun kokemukseesi pelastusviranomaisen luotettavuudesta? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- Ammatillisuus
- Inhimillisuus
- Avoimuus
- Käytännönläheisyys
- Päätäväisyys
- Esiintyminen
- Kirjallinen viestintä
- Pukeutuminen, olemus
- Muu vastaus, mikä?

Asiakaskysely on toteutettu osana Asiakas keskiöön -hanketta ja sen yhtenä osana on mittareiden arviointi. Halutessasi voit jättää tekstikenttään kehitysideoita tulevia kyselyitä varten.

Liite 3 Online-kyselyn kysymykset

Perustiedot

1. Mikä on nykyinen asuinmaakuntasi? *

2. Asuinkuntasi: *

3. Mikä on sukupuolesi? *

Nainen
Mies
Muu
En halua vastata

4. Minkä ikäinen olet? *

15-24 vuotta
25-34
35-44
45-54
55-64
65-74
75 vuotta tai enemmän

Tutkimuskysymykset:

5. Varautuminen, turvallisuuden toimintakyky, tapaturmat *

Vastausvaihtoehdot: Kyllä, Ei, En osaa sanoa

Kodissani kattoon on asennettu palovaroitin tai vastaava laitteisto.
Kodissani on tällä hetkellä toimiva käsisammutin.
Minulla on 112-sovellus käyttövalmiina puhelimessani.
Kodissani on ensiapupakkaus- tai välineet.
Taloudessani on varattu ruokaa kolmeksi päiväksi häiriötilanteen varalle.
Kodistani löytyy kannellisia ämpäreitä tai kanistereita juomaveden varastoi-
mista varten.
Minulle on sattunut kuluneen vuoden aikana sairaalahoitoa vaatinut tapa-
turma.
Minulle on sattunut kuluneen vuoden aikana läheltä piti -tilanne, joka olisi voi-
nut johtaa vakavaan onnettomuuteen.

Seuraavat kysymykset arvioivat turvallisuuteen liittyviä tietoja. Älä katso vastausta muualta, vaan vastaa sinulla olevan tiedon ja osaamisen mukaan.

6. Turvallisuuustiedot *

Vastausvaihtoehdot: Kyllä, Ei, En osaa sanoa

Henkilön elottomuus todetaan tunnustelemalla pulssia kaulavaltimolta
Elottoman potilaan elvytyksessä tärkeintä on tehokas tekohengitys
Mökin, saunan tai omakotitalon omistajalla tai haltijalla on velvollisuus huolehtia savupiippujen nuohouksesta
Rasvapolon voi sammuttaa turvallisesti vedellä
Palovaroitin vanhenee kymmenessä vuodessa, jolloin se tulisi vaihtaa uuteen
Ilmatieteenlaitoksen antaman metsäpalovaroituksen aikana avotulen tekeminen on aina kielletty.

7. Turvallisuusasenteet, toimintakyky *

Vastausvaihtoehdot: Täysin eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Täysin samaa mieltä, En osaa sanoa

Auttaisin aina ihmistä hätätilanteessa, vaikka en tuntisi häntä
Jos heräisin palovaroittimen hälyttäessä keskellä yötä tulipalon vuoksi, kykenisin itsenäisesti poistumaan asunnosta kahden minuutin kuluessa.
Kykenen itsenäisesti vaihtamaan asunnon kattoon sijoitetun palovaroittimen pariston.
Käytän aina pimeällä liikkeessäni heijastinta.
Käytän aina pyöräillessäni pyöräilykypärää.
Käytän aina autolla liikkeessäni turvavyötä.
En sytyttäisi retkellä nuotiota, mikäli avotulenteko on kielletty.
Valokuvaaminen onnettomuuspaikalla pitäisi Suomessa kriminalisoida, eli säätää rangaistavaksi teoksi.

8. Ajatellaan, että sinun pitäisi käyttää käsisammutinta tulipalotilanteessa. Kuinka hyvin arvelet osaavasi käyttää sitä? *

En todellakaan tiedä miten sitä käytetään
En usko osaavani käyttää sitä
Todennäköisesti osaan käyttää sitä
Varmasti osaan käyttää sitä
En osaa sanoa

9. Koska käytit käsisammutinta viimeksi, joko harjoitteluun tai tositalanteessa? *

En ole koskaan käyttänyt
Käyttämisestä on alle 10 vuotta
Käyttämisestä on 10 vuotta tai kauemmin
En osaa sanoa
Käytän aina veneillessäni pelastusliivejä.

10. Miten tärkeänä pidät sitä, että kotonanne on tai olisi käsisammutin? *

Ei lainkaan tärkeä
Ei kovin tärkeä
Melko tärkeä
Erittäin tärkeä
En osaa sanoa

11. Miten tärkeänä pidät sitä, että kotonanne on tai olisi palovaroitin? *

Ei lainkaan tärkeä
Ei kovin tärkeä
Melko tärkeä
Erittäin tärkeä
En osaa sanoa

12. Oletko huomannut tai osallistunut johonkin pelastuslaitoksen tai palokunnan toimintaan kahden viime vuoden aikana? *

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon

Olen nähnyt pelastustoimen mediakampanjan tai vastaavan
Olen osallistunut pelastustoimen järjestämään koulutukseen
Palotarkastaja tai joku muu pelastustoimesta on käynyt meillä
Olen osallistunut poistumisharjoitukseen
Muu, mikä:
Ei mitään edellisistä / en osaa sanoa

13. Minkälaista turvallisuustietoa kaipaavat? *

Vastausvaihtoehdot: Täysin eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Täysin samaa mieltä, En osaa sanoa

Kodin ja lähiympäristön turvallisuus
Ikäihmisten turvallisuus
Lasten ja nuorten turvallisuus
Liikenneturvallisuus
Pelastustoiminta ja hätätilanteessa toimiminen
Henkinen toipuminen onnettomuuksista ja kriiseistä
Tekniset turvallisuusratkaisut
Paloturvallisuus
Muu, mikä:
En kaipaa turvallisuustietoa

14. Millainen viestintä tavoittaa sinut parhaiten? *

Vastausvaihtoehdot: Täysin eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Täysin samaa mieltä, En osaa sanoa

Viranomaisten tietoisuus tv:ssä tai radiossa
Viranomaisten tietoisuus sanomalehdissä
Teematapahtumat (esim. Päivä paloasemalla tai 112 päivä)
Messut tai muut tapahtumat, missä pelastustoimi on mukana
Vaikuttajaviestintä sosiaalisessa mediassa
Muu, mikä:

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

15. Oletko tällä hetkellä... *

Opiskelemassa
Kokopäivätyössä
Osa-aikatyössä
Työttömänä
Eläkkeellä
Muusta syystä työelämän ulkopuolella
En halua sanoa

16. Taloutenne koko *

Yksi henkilö
Kaksi henkilöä
Kolme henkilöä tai enemmän

17. Asumismuoto *

Kerrostalo
Rivi-/paritalo
Omakotitalo
Joku muu
En osaa sanoa

18. Mikä on korkein suorittamasi koulutus/tutkinto? *

Peruskoulu, keski-, kansa- tai kansalaiskoulututkinto
Ammattikoulutus-, opistotason tai ylioppilastutkinto
Ammattikorkeakoulu-, ylempi amk- tai yliopistotason tutkinto
En halua vastata

Lähteet

Bradshaw, Carmel, Atkinson, Sandra and Doody Owen. 2017. Employing a Qualitative Description Approach in Health Care Research. *Global Qualitative Nursing Research* 4 1–8 DOI: 10.1177/2333393617742282

Bärnighausen, Till, Tugwell, Peter, Røttingen, John-Arne, Shemilt, Ian, Rockers, Peter, Geldsetzer, Pascal, Lavis, John, Grimshaw, Jeremy, Daniels, Karen, Brown, Anette, Bor, Jacob, Tanner, Jeffery, Rashidian, Arash, Barreto, Mauricio, Vollmer, Sebastian and Atun, Rifat. 2017. Quasi-experimental study designs series – paper 4: uses and value.

Graneheim, Ulla and Lundman Berit. 2004. Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today* 24(2) 105–112.

Green, Jackie, Cross, Ruth, Woodall, James and Tones, Keith. 2019. *Health promotion. Planning and Strategies*. Sage Publication. 4th Edition: London.

Grove, Susan, Burns, Nancy and Gray Jennifer. 2013. *The practice of nursing research: appraisal, synthesis and generation of evidence*. Elsevier: Missouri.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara. 2012. *Tutki Ja Kirjoita*. [15.–17. p.]. Helsinki: Tammi.

Hotus. 2021. Näytönasteen määrittäminen. Saatavilla internetistä: <https://www.hotus.fi/naytonasteen-maarittaminen/>

Kallio, Hanna, Pietilä, Anna-Maija, Johnson, Martin and Kangasniemi, Mari. 2016. Systematic methodological review: developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *The Journal of Advanced Nursing* 72(12) 2954–2965.

Kananen, Jorma. 2015. *Opinnäytetyön Kirjoittajan Opas: Näin Kirjoitan Opinnäytetyön Tai Pro Gradun Alusta Loppuun*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kippo, Sonja, Koivisto Katriina ja Puolitaival Mikko. 2021. Satakunnan pelastuslaitoksen asiantuntijat asiakaslähtöisyyden ja palvelutuotannon vaikuttavuuden alkulähteellä. Haastattelututkimus. Satakunnan pelastuslaitos.

Koivisto Katriina, Kippo Sonja ja Puolitaival Mikko. 2021. Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan asiakkaiden osallistaminen vaikuttavuuden edistämiseksi. Asiakaskyselytutkimus. Satakunnan pelastuslaitos.

Kyngäs, Helvi, Elo, Satu, Pölkki, Tarja, Kääriäinen, Maria ja Kanste, Outi. 2011. Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. *Hoitotiede* 23(2) 138–148.

Kylmä, Jari, Rissanen, Marja-Liisa, Laukkanen, Eila, Nikkonen, Merja, Juvakka, Taru ja Isola, Arja. 2008. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä tietoa hoitotyön kehittämiseen. Esimerkkinä syöpää sairastavan nuoren vanhemman toivon vahvistaminen. *Tutkiva Hoitotyö*. 6(2) 23–29.

Lepistö, Jari ja Heliskoski, Jonna. 2019. Turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki. Pelastustoimen toimintaohjelma onnettomuuksien ehkäisemiseksi. Sisäministeriön julkaisuja. Helsinki.

Medical Research Council. 2010. Developing and evaluating complex interventions: new guidance. Saatavilla internetistä: <http://www.mrc.ac.uk/complexinterventions-guidance>

Mustonen, Erja. 2021. Telephone-based health coaching for chronic disease patients: evaluation of short- and long-term effectiveness of health benefits and costs. Publications of the University of Eastern Finland. Saatavilla internetistä: <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/24150/16098306791827293307.pdf>

Mäki-Opas, Tomi, Vaarama, Marja, Valkonen, Tarmo, Leinonen, Jaana, Syväjärvi Antti ja muu PROMEQ-konsortio. 2019. Työkalupakki Vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen: Sosiaalinen laatu, elämänlaatu, vaikuttavuusindikaattorit, hyvät käytännöt, osallistavat työmenetelmät ja kypsyyssanalyysi. Saatavilla internetistä: <http://www.uef.fi/web/uef-vaikuttavuuden-talo/vaikuttavuus-ja-tuotokset>

Puolitaival Mikko, Kippo Sonja ja Koivisto Katriina. 2021. Satakuntalaisten turvallisuusosaaminen, asenteet ja toimintakyky. Survey-tutkimus. Satakunnan pelastuslaitos.

TENK. Tutkimus eettisen neuvottelukunta. 2019. Saatavilla internetistä: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Tietosuoja-asetus. 2016/679. Euroopan unionin virallinen lehti. Saatavilla internetistä: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

Tieto-suojalaki. 2018/1050. Finlex. Saatavilla internetistä: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Vehkalahti, Kimmo. 2014. Kyselytutkimuksen Mittarit Ja Menetelmät. [Helsinki]: Finn Lectura.

Vaikuttavuus

Dahler-Larsen, Peter. 2004. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja: Stakes.

Fox-Rushby, Julia and Cairns, John. 2005. Economic Evaluation. London: Oxford Univeisity Press. Saatavilla internetistä: https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=tczsAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=aLt-POIHfPC&sig=NtHs-Wb8JHcg37wGr6Yq2h6bL4g&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Heliskoski, Jonna, Humala, Heidi, Kopola, Riina, Tonteri, Aanna ja Tykkyläinen, Saila. 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Sitra. Sitran selvityksiä. Saatavilla internetistä: <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Joentakanen, Jaakko, Lepistö, Jari ja Heliskoski, Jonna. 2019. Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman laadintahankkeen hankeraportti. Sisäministeriö: Helsinki.

Kettunen, Pekka. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Turun kaupunki. Saatavilla internetistä: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//tutkimusraportti_2-2017.pdf

Medical Research Council. 2010. Developing and evaluating complex interventions: new guidance. Saatavilla internetistä: www.mrc.ac.uk/complexinterventionsguidance

Vataja, Katri. 2019. Vaikuttavuuden arvioinnin perusteet ja tulevaisuuden näkökulmat. Saatavilla internetistä: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vaikuttava-ja-tulevaisuussuuntautunut-hanketoiminta-katri-vataja-sitra.pdf>

Wilkinson, Helen, Hills, Dione, Penn, Alexandra and Barbrook-Johnson, Pete. 2021. Building a system-based Theory of Change using Participatory Systems Mapping. Evaluation 27(1) 80-101.

Asiakas

Leppäkoski, Jyri, Granström, Stig, Rahikainen, Jussi, Heikkinen, Isto, Isotalo, Matti, Jokelainen, Petteri, Neuvonen, Tapio ja Nurminen, Pauli. 2018. Pelastuslaitosten prosessit – loppuraportti. Viitattu 22.4.2021. https://pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/2018_7_Pelastuslaitosten%20prosessit%20v2.0.pdf

Asiakkuudenhallinta

Hellman, Kalevi, Elina, Peuhkurinen ja Mika, Raulas. 2005. Asiakasjohtamisen Työkirja. Helsinki: Wsoy.

Mäntyneva, Mikko. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: Wsoy.

Viitala, Riitta ja Eila, Jylhä. 2019. Johtaminen: Keskeiset Käsitteet, Teoriat Ja Trendit. 1. painos. Helsinki: Edita.

Palvelu

Grönroos, Christian ja Maarit, Tillman. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. p. Helsinki: Talentum.

Pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma. 2019. Saatavilla internetistä: https://www.pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/Omavalvontamalli_p%C3%A4ivitetty_9.4.2019.pdf

Palvelun laatu

Leppänen, Erkki. 2009. Menesty erikoistumalla: Miten hallitsen ja teen tulosta mikro-markkinoinnilla. Helsinki: Yrityskirjat.

Pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma. 2019. Viitattu 30.4.2021. https://www.pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/Omavalvontamalli_p%C3%A4ivitetty_9.4.2019.pdf

Onnettomuuksien ehkäisy

Kokonaisturvallisuuden sanasto - TSK 50. 2017. Helsinki: Sanastokeskus TSK.

Pelastuslaki (379 /2011)

Turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki 2025. Pelastustoimen toimintaohjelma onnettomuuksien ehkäisemiseksi. 2019. Sisäministeriön julkaisuja 2019:33.