

Opinnäytetyö (YAMK)

Projektijohtaminen 2021

30.5.2023

Mika Lankinen

**Varsinais-Suomen**  
**pelastustoimen rakennuspalojen**  
**asiakaskokemusten selvittäminen**  
– 2019

Opinnäytetyö ( YAMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tradenomi (YAMK)

Kevät 2023 | sivumäärä 66 + 1 liite

Mika Lankinen

## Varsinais-Suomen pelastustoimen rakennuspalojen asiakaskokemusten selvittäminen

- 2019

Tämän työn tavoitteena oli selvittää tutkimuskysymysten vastausten kautta Varsinais-Suomen pelastustoimen rakennuspalojen asiakaskokemuksia. Rakennuspalojen asiakaskokemusten selvittämistä ei ole aikaisemmin tehty Varsinais-Suomen pelastuslaitoksella.

Asiakkaat valikoitiin 2019 vuoden Varsinais-Suomen asuinrakennuspalojen perusjoukosta, tarkastelemalla onnettomuudesta kirjattua pelastustoimen raporttia. Kriteerit täyttäneistä onnettomuuksista valikoitiin tutkimuksen asiakkaat satunnaisotannalla, jotka kontaktoitiin puhelimitse. Tämän jälkeen heille lähetettiin strukturoitu Forms kysely sähköpostitse.

Vastauksista koottiin yhteenveto, joka osoitti asiakaskokemusten olevan varsin hyvällä tasolla Varsinais- Suomen pelastustoimen alueella. Kyselyyn saatiin 100 prosentin osallisuus. Kyselyn tuloksien avulla tullaan tarkentamaan toimintamalleja rakennuspalojen asiakkaiden ohjeistuksen osalta, sekä valmistelemaan uusia, kirjallisia ohjeita asiakkaalle annettavaksi.

Asiasanat:

Rakennuspalojen asiakaskokemus, pelastustoimen asiakastyytyväisyys, pelastustoimen laatu, onnettomuuksien asiakaskokemukset

Bachelor's / Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Project Management

Spring 2023 | number of pages 69

Mika Lankinen

## Customer experiences of building fires in Southwest Finland

- 2019

The aim of the present Master's thesis is to explore the customer experiences of building fires in Southwest Finland through the answers to the research questions. No previous research has been carried out on customer experiences of building fires in the Southwest Finland Rescue Department.

The respondents were selected from the 2019 Southwest Finland residential building fire population by reviewing the rescue report recorded from the accident. From the accidents that met the criteria, a random sample of the respondents were selected, and they were contacted by telephone, after which a structured Forms survey was sent to them by email.

A summary of the responses was compiled and it showed that the customer experience was quite good in the area of Southwest Finland rescue service. A 100 percent response rate was achieved. The results of the survey will be used to refine the procedures for instructing customers on building fires and to prepare new written instructions to be given to customer

Keywords:

Customer experience of building fires, customer satisfaction of rescue services, quality of rescue services, customer experiences of accidents

# Sisältö

<b>Käytetty sanasto</b>	<b>6</b>
<b>1 Johdanto</b>	<b>8</b>
1.1 Tämän opinnäytetyön tavoitteet	10
1.2 Tutkimuskysymykset	10
1.3 Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen esittely	11
1.4 Aikaisempia ja nykyisiä asiakaskokemusselvityksiä pelastustoimessa Suomessa	13
<b>2 Tulipalo kriisin aiheuttajana</b>	<b>18</b>
2.1 Äkillinen kriisi	18
2.2 Kriisin vaiheet	18
2.3 Tulipalo onnettomuutena	20
2.4 Kriisin keskellä olevan asiakkaan kohtaaminen	20
2.5 Auttajan jaksaminen	21
<b>3 Pelastustoimen laatu ja asiakkuus</b>	<b>23</b>
3.1 Julkisten palveluiden asiakaskokemus	23
3.2 Pelastustoimen laatu	25
3.3 Pelastustoimen asiakkaat	27
3.4 Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemus	27
3.5 Asiakasymmärrys	29
3.6 Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys	29
<b>4 Asiakastyytyväisyyskysely ja suunnitelma tiedon käyttämiselle</b>	<b>30</b>
<b>5 Tiedon keräämisen toteutustapa</b>	<b>33</b>
5.1 Asiakaskokemusten valinta	33
5.2 Tiedonkeruun toteuttamistapa	36
5.3 Toiminnallinen osio	38
5.4 Tiedonkeruun toteutuminen	39
<b>6 Tiedonkeruun tulokset ja analysointi</b>	<b>42</b>

6.1 Asiakkaan kohtaaminen	42
6.2 Kysymysten ja vastausten läpikäynti	44
6.3 Vertailua Tullin asiakastyytyvyyden tulosten kanssa	52
<b>7 Pohdinta</b>	<b>54</b>
7.1 Luotettavuus	56
7.2 Jatkotoimet	57
7.3 Oma oppiminen	58
<b>8 Johtopäätökset</b>	<b>59</b>
<b>Lähteet</b>	<b>62</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Rakennuspalojen asiakastyytyvyys, Forms kysely.

## **Kuviot**

Kuvio 1. Julkisten palveluiden laadun mittaamisen tasot.	24
Kuvio 2. Asuinrakennuspalot kuukausittain vuodelta 2019 Varsinais-Suomessa	40
Kuvio 3. Asuinrakennuspalot viikonpäivittäin 2019 Varsinais-Suomessa.	41
Kuvio 4. Asiakkaan ja pelastustoimen kohtaaminen	43
Kuvio 5. Yhteydenotot tilannepaikalla	44
Kuvio 6. Asiakkaan huomiointi	45
Kuvio 7. Oletko saanut riittävästi tietoa siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi.	46
Kuvio 8. Saitko ohjeita mitä pitää tehdä, kun pelastuslaitos poistuu paikalta.	47
Kuvio 9. Olitko tietoinen keneltä voi kysyä neuvoa.	48
Kuvio 10. Arvostelu asteikko	49

## Käytetty sanasto

Asiakas	Onnettomuudessa osallisena ollut, joka saanut pelastuslaitokselta apua
Hyvinvointialue	Suomessa on 21 hyvinvointialuetta, joissa jokaisessa on oma hallinto. Pelastuslaitokset ovat osa hyvinvointialueita.
Operatiivinen toiminta	Vastaa hälytystehtävien hoidosta kentällä. Pelastuslaitoksen näkyvin ja tunnetuin rooli.
Palaava asiakas	Henkilö, jolla on aikaisempi tai useampi asiakaskokemus.
Rakennuspalo	Tulipalo kiinteässä tai paikallaan pidettävässä rakennelmassa, joka edellyttää rakennusluvan (Pronto).
Riskiruutu	Riskiruutu on suunnittelun apuväline, se muodostuu 1km x 1km kokoisesta alueesta. Tilastokeskus on tehnyt pelastustointia varten aineiston, jossa koko maa on jaettu 1km x 1km ruutuihin. (Toimintavalmiuden suunnitteluohje, 2012).
Saavutettavuusaika	Enimmäisaika, jolloin alue on saavutettava pelastustoimen yksiköllä. 1.alueella aikaraja on 6 minuuttia.

Toimintavalmiusaika Enimmäisaika, jossa tehokas pelastustoiminta tulee alkaa tietyllä alueella.

Varha Varsinais-Suomen hyvinvointialue.

# 1 Johdanto

Pelastustoimen palvelut tuotetaan Suomessa lakisääteisesti verorahoilla hyvinvointialueiden alueellisten pelastuslaitosten toimesta, hyvinvointialueiden toiminta on alkanut 2023 vuoden alusta. Tätä ennen Suomessa on ollut 22 pelastustoimialuetta, jotka olivat isäntäkuntamallilla johdettuja ja -rahoitettuja.

Pelastustoimen asiakastytyvyyttä on selvitetty muutamalla pelastustoimen alueella, mutta selvitykset ovat olleet pääosin lyhytkestoisia kokeiluja, eivät pysyviä järjestelyitä. Pelastustoimen asiakaspalautetta on voinut antaa internetin kautta, organisaation nettisivuilla. Tämä palaute ei kuitenkaan anna tietoa rakennuspalojen asiakaskokemuksista. Palaute on yleistä palautetta, esimerkiksi paloauton aiheuttamista pienistä aineellisista vahingoista, kuten postilaatikon kaatuminen tai kukkapenkin tallaantuminen.

Aluehallintovirastot arvioivat Pelastustoimen palvelun laatua ainoastaan ensimmäisen yksikön tavoittamisajan mukaan, eli kuinka nopeasti apu tavoittaa avun tarvitsijan, kriteerillä. Toimintavalmiuden suunnitteluohje määrittää saapumisaikojen enimmäisminuuttimäärät tietyille alueelle ja tätä aluehallintovirastot pelastustoimen alueilla seuraavat (Toimintavalmiuden suunnitteluohje, 2012).

Ajalliset arvot eivät kuitenkaan kerro mitään asiakkaan onnettomuudessa saamasta palvelusta ja tunteesta, joka on syntynyt onnettomuustilanteessa. Kuten palvelun laadusta asiakkaan näkökulmasta katsottuna, eli asiakaskokemuksesta. Ajalliset arvot kertovat ainoastaan sen, onko pelastustoimi kyennyt saavuttamaan kohteen ja aloittamaan toiminnan tiettyjen aikamääreiden sisällä ja näin ollen täyttänyt lakisääteisen tehtävänsä.



Avun tarvitsija ei voi onnettomuustilanteessa valita palveluntarjoajaa tai -tuottajaa, vaan kaikki palvelu tuotetaan hätäkeskuksen välittämänä lähimmän tarkoituksenmukaisimman yksikön periaatteella. Ihmiset maksavat välillisesti verojen kautta palvelusta, jonka tuottajaa eivät itse voi päättää, eivätkä kykene palvelun laatuun juurikaan vaikuttamaan. Tästä johtuen on erityisen tärkeää saada tutkittua tietoa asiakkaan kokemuksesta pelastustoimen toiminnasta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on asiakaskokemusten selvittäminen rakennuspalloissa asiakkaina olleilta. Näiden saatavien tulosten avulla muodostetaan todellisempi kuva pelastustoimen tehtävien hoidosta ja siitä, miten asiakas on kokenut saamansa palvelun. Tulosten pohjalta on mahdollista kehittää asiakaskeskeisempää palvelua, sekä suunnitella pelastushenkilöstön koulutuksien sisältöä asiakas huomioiden. Lisäksi asiakaspalautejärjestelmä tulisi kehittää asiakkaalle helppokäyttöiseksi.

Tutkittua tietoa asiakaskokemuksista rakennuspallojen osalta ei ole saatavilla miltään Suomen pelastuslaitokselta. Tutkimuksen toteuttamisen haasteena on yleisesti pelastusalan niukka kirjallisen tuotoksen määrä, sillä pelastusalan asiakokemuksia ei ole aiemmin tutkittu, eikä aiheesta löydy mitään tieteellistä tutkimusta. Yleisesti eri aloilla asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua on tutkittu paljon maailmanlaajuisesti, mutta pelastusala on hyvin erilainen, jossa toimintaan ei liity talous, eikä kannattavuus. Pelastusala ei myöskään halua asiakkaidensa palaavan, niin kuin esimerkiksi ravintola-alalla toivotaan. Tutkimusmateriaalin niukkuudesta huolimatta, tutkitun tiedon saaminen asiakaskokemuksista on tärkeää alan tulevaisuuden kehityksen kannalta, jotta pystytään kohtaamaan ja huomioimaan asiakkaiden kokemukset mahdollisimman laadukkaasti ja ammattitaitoisesti.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään rakennuspaloissa olleilta asiakkailta heidän kokemuksiaan tilanteesta saadusta palvelusta strukturoidun Forms kyselyn avulla.

### 1.1 Tämän opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkimuskysymysten vastausten kautta, selvittää minkälaisia asiakaskokemukset rakennuspalojen osalta ovat Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen toiminta-alueella. Tutkia, onko pelastustoimen tarvetta panostaa tulevaisuudessa enemmän asiakaspalvelun laatuun, asiakkaiden huomioimiseen ja asiakasymmärryksen kasvattamiseen.

Tutkimuskysymysten vastausten kautta saadaan selville mahdolliset puutteet asiakaspalvelun osalta työskentelyssä kentällä, näiden puutteiden kautta selviää koulutustarpeet asiakastytyvyyden parantamiseksi. Saadun tiedon avulla kyetään ratkaisemaan, missä vaiheessa pelastusalan uraa, asiakkaan huomioivaa koulutusta tulee lisätä ja millä tavalla.

Pelastuslaitos hyödyntää saatua tietoa omien toimintojensa kehittämisessä, laadukkaaksi asiakaspalveluksi. Pelastustoimen toimiala tarvitsee tulevaisuudessa tutkittua tietoa asiakastytyvyyden osalta ja tämän työn tavoitteena on saada ensimmäisen kerran tietoa asiakasymmärryksen osalta.

### 1.2 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on selvittää rakennuspaloissa osallisena olleiden kokemuksia. Sitä, miten heidät on huomioitu ja ovatko he

saaneet riittävästi tietoa siitä, mitä heidän tulisi tehdä, heille poikkeuksellisessa tilanteessa.

Ensimmäinen tutkimuskysymys on, minkälaisia asiakaskokemukset ovat rakennuspalloissa? Toinen kysymys on, onko asiakkaan mielestä rakennuspalopaikalla annettu neuvonta ja ohjeistus ollut riittävää, jotta asiakas tietää miten toimia onnettomuuden jälkeen itselle poikkeuksellisessa tilanteessa.

Tarkentavia tai avustavana kysymyksenä selvitetään, onko rakennuspalon osallinen kohdattu riittävän yksilöllisesti onnettomuuspaikalla. Lisäksi pohditaan mikä voisi olla paras tapa kerätä jatkuvaa asiakaspalautetta kaikilta onnettomuustehtäviltä. Saatujen tietojen perusteella pelastustoimen asiakaspalvelun laatua voidaan kehittää oikeaan, asiakasystävällisempään suuntaan.

### 1.3 Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen esittely

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen pelastuslaitos järjestää pelastustoimen tehtävät Varsinais-Suomen alueella. Hyvinvointialue on aloittanut toimintansa 1.1.2023. Tätä ennen vuodesta 2004 alkaen Varsinais-Suomen kunnat vastasivat Varsinais-Suomen alueen pelastustoimen järjestämisen rahoituksesta.

Pelastuslaitos tuottaa pelastuspalvelut 27 kunnan alueella, vuorokauden ympäri. Varsinais-Suomen pelastuslaitos on yksi Suomen Hyvinvointialueiden pelastuslaitoksista 21 hyvinvointialueen joukossa.

Ympäri vuorokautisessa valmiudessa olevia paloasemia alueella on kymmenen ja arkipäivisin virka-aikaan toimivia paloasemia on kolme. Yhteensä paloasemia on alueella 83. Sopimuspalokuntia koko Varsinais-Suomen alueella on 66. Pelastuslaitoksen toiminta-alue ulottuu Uudestakaupungista Saloon ja Loimaalta Turun saaristoon.

Aluepelastuslaitoksen perustehtävä on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen, turvallisuuskulttuurin edistäminen, poikkeusolojen väestönsuojelutehtävien hoitaminen ja niihin varautuminen sekä pelastustoiminta onnettomuustilanteissa. Pelastuslaitokselle kuuluu niin ihmisten, omaisuuden, eläinten kuin ympäristönkin pelastaminen ja suojaaminen.

Pelastuslaitos tuottaa ensihoitopalveluita Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kanssa laaditun yhteistoimintasopimuksen puitteissa viiden kaupungin alueella: Turussa, Kaarinassa, Raisiossa, Paraisilla sekä Naantalissa. Jatkuvassa hälytysvalmiudessa olevia ensihoitoyksiköitä on aluepelastuslaitoksella yhteensä 12. Ensihoitotoiminnan lisäksi pelastuslaitos tuottaa ensivastepalveluja. Ensivastetoiminta on ensihoidon tapaan sopimusperusteista ja pelastuslaitoksen lisäksi ensivastepalveluja tuotetaan maakunnan alueella 26 sopimuspalokunnan toimesta.

Pelastuslaitoksen tulosaluetta johtaa pelastusjohtaja. Pelastuslaitoksella on yhteensä 548 virkaa ja tointa. Laitoksen toiminta on jaettu kolmeen pelastuspäällikön johtamaan palvelualueeseen. Operatiivinen toiminta, joka kattaa pelastustoiminnan ja ensihoidon. Onnettomuuksien ehkäisy, jossa pääpaino palotarkastuksilla, sekä siviilivalmiudella. Tilanne- ja johtokeskuspalvelut seuraavat tilannekuvaa, valmiutta ja resurssien riittävyyttä. Entiset hallintopalvelut ovat integroituneet osaksi tätä tulosryhmää. (Palvelutasopäätös).

#### 1.4 Aikaisempia ja nykyisiä asiakaskokemusselvityksiä pelastustoimessa Suomessa

Jatkuvaa asiakaskokemusten keräämistä ja analysointia ei juurikaan Suomessa tehdä, pelastustoimen osalta. Lyhytaikaisia kokeiluja on ollut historiassa, mutta kaikki aikaisemmat kyselyt ovat keskittyneet kokonaisvaltaisemmin pelastuslaitosten kokonaisuuksiin, ottaen huomioon erilaiset toiminnot, joita pelastuslaitos tarjoaa. Kyselyissä ei ole juurikaan huomioitu onnettomuuksissa mukana olleita ja heidän ajatuksiaan.

Ensihoidon osalta kerätään useammassa pelastuslaitoksessa säännöllisempää palautetta, johtuen luultavasti selkeämmästä asiakaskontaktista ja palautteen antajan helpommasta kontaktointi tavasta. Ensihoidon kuljetuksista lähetetään asiakkaille lasku, jolloin voidaan lähettää mukana myös palautepyyntö. Pelastustehtävien osalta asiakas ei saa laskua itselleen. Osaltaan tähän varmasti vaikuttaa myös ensihoidon ja sairaalamaailman läheisempi toiminta, henkilöstön peruskoulutuksen samanlaisuus ja potilastyön tunnetumpi arviointitoiminta.

Pohjois-Karjalan pelastuslaitos selvitti muilta pelastustoimi alueilta vuonna 2019, onko alueilla käytössä asiakastytyväisyyttä mittaavaa menetelmää, jossa kaikki alueet vastasivat, että heillä ei ole käytössä olevaa menetelmää asiakastytyväisyyden mittaamiseen. (Oravainen 2019, 28.)

Tämän kyselyn ajankohdan jälkeen covid-19, sekä hyvinvointialuemuutos ovat vaikuttaneet siihen, että järjestelmiä ei ole ehditty kehittämään, vaan on keskitytty muihin asioihin, asiakaspalautejärjestelmien jäädessä taka-alalle.

Pohjois-Karjalan pelastuslaitoksen vuonna 2019 toteuttamassa mittauksessa kysyttiin palautetta ja kehitysehdotuksia henkilöiltä, jotka olivat saaneet pelastuslaitokselta palvelua. Vastauksia haluttiin vain niiltä ihmisiltä, joilla oli ollut kontakti pelastuslaitoksen henkilöstöön ja näin ollen varmistettu asiakkuus. Tässä kyselyssä ei kuitenkaan keskitytty vastauksen saamiseen ainoastaan onnettomuustilanteessa olleilta, vaan myös henkilöiltä, jotka olivat saaneet esimerkiksi turvallisuuskoulutusta. Asiakkaalta pyydettiin vastaus neljään peruskysymyksen tai väittämään. Myös vapaa sana -vastauksia oli mahdollista antaa sekä kehittämisen että positiivisen toiminnan osalta. Kysymykset olivat seuraavat:

1. Kuinka tyytyväinen olit saamaasi palveluun?
2. Minua kohdeltiin inhimillisesti
3. Pelastuslaitoksen henkilöstön toiminta oli ammattitaitoista
4. Luotan pelastuslaitoksen toimintaan
5. Mikä meni mielestäsi hyvin?
6. Missä meillä on kehitettävää?

Pohjois-Karjalan pelastuslaitos toteutti 2021 kohdennetun kyselyn onnettomuuksien osallisille hieman uudelleen muotoiltuna. Tämä kysely lähetettiin tekstiviestinä pelastustoimen tehtävän hätäilmoituksen tehneen henkilön numeroon. Aineiston keruu tehtiin 27.4-25.7.2021 välisenä aikana. Kysely lähetettiin sellaisten onnettomuuksien ilmoittajille, jossa ei ollut kuollut ketään. Vastauksia saatiin 190 kappaletta, kokonaismäärää lähetetyistä viesteistä ei ole tiedossa. Kysymykset olivat seuraavat:

1. Millainen oli roolisi onnettomuustilanteessa?
2. Kuinka tyytyväinen olit saamaasi palveluun?

3. Minua kohdeltiin inhimillisesti
4. Pelastuslaitoksen henkilöstön toiminta oli ammattitaitoista
5. Luotan pelastuslaitoksen toimintaan
6. Pelastuslaitoksen henkilöstön antamat jatko-ohjeet
7. Missä meillä on vielä kehitettävää- Vapaa sana
8. Mitä hyvää palvelussa oli- Vapaa sana

Kaikkien vastauksien osalta on havaittavissa korkea tyytyväisyyden taso. Vertailukelpoiset kysymykset vuosilta 2019 ja 2021 osalta ovat keskiarvollisesti nousseet muutaman kymmenyksen. Vastaukset ovat keskiarvoltaan noin 9 luokkaa. (PK pelastuslaitos.)

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Varha, kerää palveluistaan asiakaspalautetta kotisivujen linkin kautta. Tämä tietysti vaatii asiakkaalta paljon viitseliäisyyttä ja omaa kykyä löytää kanava, josta palautetta voi antaa. Varhan palautevalikosta on valittava ensin pelastuspalvelut, tämän jälkeen palveluryhmä ja lopuksi vielä kaupunki, jota palvelu koskee.

Varsinainen palautteen anto on turhan monen valinnan takana, toisaalta palveluryhmän ja kaupunkivalinnan avulla voidaan kohdentaa alueellisesti palautteen antoa oikealle kohderyhmälle. Ja näin myös kiitokset tai kehitysehdotukset saadaan organisaatiossa toimitettua lähemmäs henkilöitä tai ryhmiä, jotka palvelua ovat tarjonneet.

Kysymykset ovat kaikille pelastuspalvelujen palveluryhmille samat. Samoin kuin muille organisaation tulosalueille esimerkiksi sosiaali- ja terveystalveluiden osalta.

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi? 1–10 arvostelu
2. Sain apua, kun sitä tarvitsin. 5 portainen hymynaama taulukko.
3. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti. 5 portainen hymynaama taulukko.
4. Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. 5 portainen hymynaama taulukko.
5. Koin oloni turvalliseksi palvelun aikana. 5 portainen hymynaama taulukko.
6. Tiedän, miten palveluni jatkuu. 5 portainen hymynaama taulukko.
7. Saamani tieto palvelusta oli ymmärrettävää. 5 portainen hymynaama taulukko.
8. Koin saamani palvelun hyödylliseksi. 5 portainen hymynaama taulukko.
9. Mikä vaikutti kokemukseeni eniten? Vapaa kenttä vastaus.  
(Varha, 2023.)

Tällä hetkellä palautepalvelun kysymykset ovat selkeästi suunnattu sairaala- ja terveyskeskusmaailmaan. Osa kysymyksistä ei sovellu pelastuslaitoksen toimintaan. Ensimmäisessä kysymyksessä kysytään ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua lähimmäisillesi tai ystäville?” Pelastuslaitos tulee paikalle onnettomuustilanteissa, vaikka palvelua ei olisi suositeltu.



Palautepalvelun palautteen antomalli on vaikea löytää, työläs ja tämän vuoksi se ei ole kovinkaan toimiva. Jotta henkilö päätyy antamaan palautetta, hän on ollut toimintaan todella tyytyväinen tai tyytymätön, ja keskinkertaiset palautteet jäävät antamatta. Luotettavuus jää vajaaksi, mikäli vastauksia ei ole riittävästi. Jos palautteiden antotapa olisi helpompi ja yksinkertaisempi, olisi helpompi rohkaista ja ohjeistaa asiakkaita palautteen antoon. (Vahevaara, 2016).

## 2 Tulipalo kriisin aiheuttajana

### 2.1 Äkillinen kriisi

Ihminen kohtaa elämänsä aikana erilaisia tilanteita ja tapahtumia. Osa vaikuttaa syvemmin elämään kuin toiset. Vaikuttavimmat ja yllättävimmät tapahtumat voivat olla kriisejä. Kriisiin voi liittyä kuolema, onnettomuus, väkivalta tai muu ennalta arvaamaton tapahtuma. Tulipalo omassa kodissa on elämän isoimpia kriisejä. Ennakoimaton ja poikkeuksellinen tapahtuma, kuten tulipalo, ravistelee turvallisuuden tunnetta. Vaikka henkilö ei olisi ollut tapauksessa suoraan osallisena, tapahtunut voi koskettaa ja ahdistaa. Onnettomuus voi palauttaa mieleen aikaisempia järkyttäviä kokemuksia.

Kun aikaisemmat kokemukset ja opit eivät riitä tilanteen ymmärtämiseen ja psyykkisen hallitsemiseen, voidaan tätä tilannetta kuvata kriisinä, kuvailee Cullberg. Kriisi voidaan määritellä usealla eri tavalla, se voidaan liittää niin talouteen kuin myös terveyteen. Kriisi on ihmistä kohtaava yllättävä ennakoimaton ja poikkeuksellinen tapahtuma. Kriisin aiheuttaa jokin äkillinen ja uhkaava tilanne tai tapahtuma, johon liittyy kokemus tilanteen ylitsepääsemättömyydestä (Cullberg 1991,17).

### 2.2 Kriisin vaiheet

- 1.Shokkivaihe
- 2.Reaktiovaihe
- 3.Läpityöskentelyvaihe
- 4.Uudelleen suuntautumisen vaihe

Shokkivaiheen tehtävänä on suojata ihmisen mieltä, tiedolta, jota ei vielä pysty ottamaan vastaan. Henkilö saattaa olla ulkoiselta olemukseltaan rauhallinen, mutta psyykinen energia on suunnattu pois tuskallisesta kokemuksesta. Toiminta- ja ajattelukyky voivat olla heikentyneet, samoin kuin ajan- ja todellisuudentaju. On havaittu myös liikuntakyvyttömyyttä. Shokkivaiheen kesto voi vaihdella tunneista vuorokauteen.

Reaktiovaiheessa henkilö ymmärtää, mikä merkitys tapahtuneella on hänen elämälleen. Voimakkaat tunteet tulevat mukaan ja reagointi tapahtuneeseen on alkanut. Suru, syyllisyys ja tai syyllisen etsintä saattaa alkaa. Ajatuksiin nousee myös pelko jonkin pahan asian tapahtumisesta itselle tai läheisille. Erilaiset fyysiset oireet saattavat alkaa, vapina, pahoinvointi, rytmihäiriöt, säryt, väsymys ja univaikeudet. Pelko hulluksi tulemistä voi olla myös läsnä. Reaktiovaiheen kesto on yleensä 2–4 päivää.

Läpityöskentely- eli työstämis- ja käsittelyvaihe voi alkaa jo osittain päällekkäin reaktiovaiheen kanssa. Tässä vaiheessa alkaa mielen korjaantuminen ja suunta on tulevaisuuteen. Oireet vähenevät ja kyky toimia alkaa palautua. Ihminen pääsee paremmin kiinni arkeen ja arjessa selviytyminen paranee. Uhrituminen poistuu ja henkilö näkee itsensä muussakin roolissa. Vaiheen kesto on yksilöllinen, puhutaan kuitenkin kuukausista.

Uudelleen suuntautumisen vaihe jatkuu läpi koko elämän. Kriisi tai traumaattinen tapahtuma pysyy muistoissa, mutta ei estä elämästä nauttimista. Uhrina oleminen loppuu ja aktiivinen oman elämän vaikuttaminen pysyy. Omasta itsestään ja muista huolehtiminen korostuu. Mahdollista tulevista kriiseistä selviytyminen paranee. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 16–18).

### 2.3 Tulipalo onnettomuutena

Tulipalo on onnettomuuksien joukossa yksi dramaattisin, dynaamisin ja pelottavin. Tulipalo on palaessaan ketjureaktio, joka vaatii happea, palavaa ainetta ja riittävän lämpötilan. Mikä tahansa näistä elementeistä poistettaessa tulipalo sammuu. Mikäli näitä ei ulkopuolisen toimesta tehdä, palo voi jatkuu suotuisissa olosuhteissa todella pitkään. Yleisesti tulipalot kuitenkin sammuvat lopulta itsestään, mikäli niitä ei sammuteta. Palon leviämisen ja tuhoutumisen aste tietysti kasvavat ilman sammutusta.

Tutkimuksen tarkastelussa on rakennuspalot, joissa palo yleensä rajoittuu syttyneeseen rakennukseen, asuntoon tai rakennuksen osalle, eikä leviä sitä laajemmalle. Rakennuksessa voi syttyä irtaimisto tai rakenteet. Rakennusten käyttötapa määrittelee, kuinka kestävä rakennuksen tulee olla tulipalossa. Betoninen kerrostalon rakenne on suunniteltu kestäväksi sortumatta asuinhuoneiston tulipalo. Asunto voi palaa tyhjäksi kaikesta irtaimesta, mutta rakenteet kestävät tämän. Poikkeuksia voi tapahtua, jos asunto on esimerkiksi täynnä autonrenkaita, jolloin palokuorma on huomattavasti suurempi kuin rakenteiden suunniteltu kestävyys. Renkaat palavat pidempään ja kuumempina kuin normaalin asunnon irtaimisto. (Hyttinen 2020, 14–40).

### 2.4 Kriisin keskellä olevan asiakkaan kohtaaminen

Tulipalossa pelastustoimen tilannepaikanjohtaja on useasti se henkilö, joka kohtaa asiakkaan ensimmäisenä. Asukkaan kohtaama tulipalo on hänelle henkilökohtainen kriisi, joka tulee käsitellä. Näin pelastustoimen edustajasta tulee ensimmäinen lenkki kriisin käsittelyssä. Shokkivaiheessa oleva asiakas tarvitsee tietoa tapahtuneesta, kuuntelua, rauhoittelua, huolenpitoa ja apua yhteydenotossa omaisiin tai ystäviin. Kriisissä olevaa ei voi jättää yksin ajatuksiin.

Kriisiin joutuneen kohtaamiseen tulee varata riittävästi aikaa ja kuunnella häntä, kun hän on valmis puhumaan tapahtumasta. Rauhallinen ja hidas puhetyyli helpottuvat asiakasta rauhoittumaan. Kevyt kosketus voi auttaa osaa henkilöitä vaikeassa tilanteessa. Suurin apu syntyy mahdollisuudesta puhua ja vaihtaa ajatuksia tapahtuneesta, jotta hän ei koe jäävänsä ulkopuoliseksi. (Hammarlund 2001, 60–67).

Pelastustoimen tilannepaikanjohtaja ei ole lähimmäinen asiakkaalle, mutta alkuvaiheessa suhtautuminen asiakkaaseen kuin lähimmäiseen helpottaa kriisistä kärsivän olemista. Yleisiä ohjeita tähän tilanteeseen:

Esittele itsesi, kuuntele, puhu itse vähemmän. Ohjaa keskustelu sen hetkiseen ongelmaan. Ole rehellinen, hienotunteinen ja myötätuntoinen. Auta realistisesti korjaamalla ilmeiset väärinkäsitykset ja epärealistiset odotukset. Auta asiakasta hyväksymään apu. Hyväksy tunteet, kommentoimatta niitä. Pidä yllä myönteistä tunnelmaa olemalla läsnä. Tunnista omat rajoitteesi ja varaudu, että liikutut myös itse. (Hammarlund 2001, 77–78).

## 2.5 Auttajan jaksaminen

Auttajan henkinen ja fyysinen jaksaminen tulee huomioida organisaation valmiussuunnitelmissa. Auttaja saattaa kärsiä samoista oireista kuin shokkireaktion saanut asiakas, mikäli auttaja ei kykene käsittelemään asiaa itse. (Leppävuori 2009, 82). Oireet voivat olla tunteiden torjumista, surua ja vihaa. Vetäytyminen ja muistoja herättävä paikkojen välttely, sekä haluttomuus puhua kokemuksesta ovat osa oireista. (Hammarlund 2001, 262).

Pelastuslaitoksen ensihoitajat, pelastushenkilöstö ja poliisin henkilökunta-tarvitsevat onnettomuuden jälkeen jälkipurkua ja –puintia. Näin voidaan ennaltaehkäistä työntekijöiden sijaistraumatisoituminen ja myötätuntouupuminen. (Leppävuori 2009, 82).

Yksi käyttökelpoinen ja tunnettu toimintamalli kriisin kohdanneiden auttamiseksi on debriefing. Debriefing tulee tarpeeseen äkillisten, odottamattomien ja järkyttävien tapahtumien jälkeinen aika, jolloin ihmisen omat selviytymiskeinot ovat riittämättömät. Toiminnan tarkoitus on saada ihmiset hyväksymään mitä on tapahtunut ja käydä tapahtumat perusteellisesti lävitse. Debriefing on käyttökelpoinen tukimenetelmä äkillisissä ja yllättävissä tilanteissa, esimerkiksi työkaverin vakava loukkaantuminen tai kuolema. Debriefing käydään läpi keskustellen, jolloin hiljaisemmat osallistujat saavat kuulla muiden tunteita ja ajatuksia tapahtuneesta. Istunto noudattaa tiettyä kaavaa, jossa vaiheet seuraavat toisiaan. Istunnot ovat luottamuksellisia ja kaikilla on vaitiolovelvollisuus käydyn keskustelun osalta.

Alussa käydään läpi pelisäännöt ja käydään istunnon kulku läpi. Faktavaiheessa käydään läpi tapahtumat, miten kukakin liittyy tapahtumaan ja millaisia ajatuksia tapahtumasta syntyi. Reaktiovaiheessa mietitään mikä oli pahinta ja miltä nyt tuntuu. Normalisointivaiheessa käydään läpi reaktioiden asiaankuuluvuus, sekä stressireaktion oireita. Stressinhallinnan kouluttamisvaiheessa valmistaudutaan kohtaamaan tulevaisuus ja opetetaan stressinhallinnan tekniikoita. Istunto loppuu palautumis- ja lopettamisvaiheeseen, jossa sovitaan jatkotoimenpiteistä.

Purkutilaisuus eli defusing järjestetään mahdollisimman nopeasti poikkeuksellisen kuormittavan tilanteen jälkeen, jotta työtä voitaisiin jatkaa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Defusingin tarkoituksena on osallisena olleiden stressireaktioiden lieventäminen ja kokemusten jakaminen. Defusing on pakollinen niille, jotka ovat olleet mukana tapahtumassa ja tarkoituksena on selvittää, jatkotuen tarve ja mahdollinen tarve debriefingille. Poliisilla ja pelastustoimella on ainakin käytössä tällainen sisäinen tukijärjestelmä. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 141–145).

### 3 Pelastustoimen laatu ja asiakkuus

Organisaation tulee seurata ympäristöään, hankkia palautetta aktiivisesti niin työyhteisöstä, kuin sen ulkopuoleltakin. Tämä kokonaisuus liittyy turvallisuuteen, johtamiseen, tiedottamiseen, motivointiin ja kehittämiseen organisaatiossa.

Asiakaskokemusten selvittämisen keskiössä on palvelun laatu. Näin ollen tutkimuskysymyksen, minkälaisia asiakaskokemukset ovat, osalta tulee pohtia myös palvelun laatua. Hyvä palvelu on rinnastettavissa hyvään laatuun. Kun palautejärjestelmät ovat kunnossa, kyetään reagoimaan muutoksiin nopeammin aktiivisella kommunikoinnilla. (Hjelt-Putilin 2005, 24.)

#### 3.1 Julkisten palveluiden asiakaskokemus

Julkisten palveluiden asiakaskokemusten tietopohjan nykytilaa on tutkittu valtiovarainministeriön julkaisussa. Julkaisussa nousee esille samoja teemoja ja asioita kuin tämän opinnäytetyön tuloksissa. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin kuitenkin vain palvelutilanteen ja palvelukokonaisuuden tutkimiseen.



Kuvio 1. Julkisten palveluiden laadun mittaamisen tasot.

(Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila 2023, 17).

Esiinnoisseita samanlaisuuksia ovat kerättävän tiedon hajanaisuus ja yhteismitattomuus. Tietopohjan sopimattomuus automaattisten tulosten tuottamiseen, sekä vastauspalveluiden sopivuus toiminnan muotoihin. Näin ollen kansallisen tilan määrittely on mahdotonta. Hyvään palveluun laatuun halutaan panostaa, jotta muodostuu hyvä asiakaskokemus. Kansalaiset on kuitenkin tunnistettu aktiivisiksi asiakkaisiksi ja ymmärretty julkisen palvelun vaatimus olla asiakaspalvelu roolissa ja tarjota hyviä asiakaskokemuksia.



Julkiset palveluorganisaatiot saavat neljänlaista hyötyä asiakastyytyväisyyden mittaamisesta.

1. Asiakasfokuksen painottuminen ja terävöityminen
2. Syvempi ymmärtäminen asiakastyytyväisyyden juurisyistä
3. Organisaation suorituskyvyn johtamisen ja hallinnoinnin paraneminen
4. Toiminnallisen tehokkuuden vahvistuminen (Thjis 2011).

### 3.2 Pelastustoimen laatu

Laatu, mitä se oikeasti on? Laadun voi ajatella tiettyinä brändeinä, paikkoina, palveluina ja korkeana hintana. Autoissa, kelloissa, veneissä ja vaatteissa on helppo ajatella jonkin merkin edustavan laatua, joka näkyy yleensä tuotteen hinnassa. Hinta ei kuitenkaan välttämättä kuvaa laatua vaan ainoastaan tuotteen arvostusta. Laadulla ja tuotteen tai palvelun hinnalla taikka absoluuttisella sisällöllä ei kuitenkaan ole mitään suoranaista tekemistä toistensa kanssa (Ruuska 2012, 234).

Laadun mittaaminen palvelun kohdalla on hyvin vaikeaa ja kun puhutaan laadusta, täytyy ensin selvittää mitä laadulla tarkoitetaan. Laatu on se mitä asiakas haluaa, hyvällä kokemuksella lisättynä. Asiakkaan kokemus laadusta voi olla täysin eri kuin yrityksen ajatus laadusta. Asiakkaan kokemukset unohdetaan helposti. (Rissanen 2005, 17.)

Laatu on todettua yhdenmukaisuutta vaatimusten kanssa. Laatu koostuu suuresta joukosta pieniä asioita, jotka eivät välttämättä maksa mitään (Ruuska 2012, 234). Yritykset myöntävät, että he eivät voi tarkasti määritellä laatua, koska laadun määrittelee asiakas (Kerzner 2013, 1017).

Standardin ISO 9000 mukaan laadulla tarkoitetaan sitä, missä määrin kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. (SFS-EN ISO 9000.) Laadun voi kokea tunteena, joka palvelusta jää mieleeni.

Pelastustoimen kaikkia laadun mittareita ei ole määritely. Yleisesti mitattavia suureita ovat toimintavalmiusaika, ensimmäisen yksikön saavutettavuusaika ja riskiruutujen saavutettavuus prosentit. Myös arvioita pelastetuista omaisuusarvoista käytetään mittarina, mutta nämä kertovat niukasti tai huonosti asiakaskokemuksen laadusta.

Pelastustoiminnan laadun mittareina voisi kuvitella olevan esimerkiksi palokuolemien määrät, mutta palokuolemien määrään ei pelastustoimi operatiivisella toiminnalla juurikaan kykene vaikuttamaan (Lankinen 2008). Moni palokuolema on jo tapahtunut, kun pelastuslaitos vasta saa hälytyksen tehtävälle. Myöskään onnettomuudessa loukkaantuneiden määrää ei voi pitää pelastustoimen laadun mittarina yksinään. Pelastustoimen laatu pitäisi kyetä muodostamaan monien asioiden, mittareiden ja tulosten perusteella yhdeksi arvoksi, kansallisesti.

### 3.3 Pelastustoimen asiakkaat

Pelastustoimella on erilaisia asiakkuuksia, muitakin kuin vain onnettomuustilanteiden asiakkaita. Pelastustoimi antaa neuvontaa, lausuntoja, valistusta ja ohjeita. Nämä voivat tapahtua pelastuslaitoksen tai asiakkaan tiloissa, sosiaalisessa mediassa, tapahtumissa ja tietojärjestelmissä.

Onnettomuustilanteiden asiakkuudet ovat todennäköisesti ei toivottuja asiakkuuksia molemmin puolin, lähes aina. Asiakkaita ei ole rajattu onnettomuuksissa kohderyhmiin, vaan apua annetaan kaikille, jotka sitä tarvitsevat. Apua ei voida antaa teemoittain, vaan koko palvelun kirjo täytyy olla tarjolla jatkuvasti. Vuodenajat saattavat määritellä annetun palvelun tyyppiä jonkin verran poissulkematta kuitenkin mitään palvelua. Esimerkkinä kevään maastopalot ja talven heikot jäät.

Pelastustoimen asiakkuus eroaa yritysmaailmasta täysin. Pelastuslaitos ei halua asiakkaidensa palaavan ja uskoisin, että myöskään asiakkaat eivät halua saada tai joutua pyytämään pelastustoimen palvelua uudestaan. Pelastustoimi haluaisi valistuksella saada ihmiset toimimaan ennaltaehkäisevästi, turvallisesti ja omatoimisesti onnettomuustilanteissa oikein, nopeasti ja tehokkaasti.

### 3.4 Asiakastytyväisyys ja asiakaskokemus

Asiakastytyväisyys, englanniksi customer satisfaction, on sana, joka on varmasti käytössä kaikissa toiminnoissa nykyaikana, koska asiakkaiden arvo ymmärretään ja on tarve tietää asiakkaiden ajatukset palvelusta tai tuotteesta. Huoltopalveluissa ollaan erityisen kiinnostuneita asiakastytyväisyydestä, koska tuote voi olla hyvä, mutta huono huoltopalvelu voi aiheuttaa asiakkuuden menetyksen. Tästä on havaittavissa viitteitä keskusteluissa esimerkiksi täyssähköauto Teslan osalta, tuote on hyvä, mutta huollot venyvät suuren

asiakasmäärän vuoksi. Tämä jakaa mielipiteitä puolesta ja vastaan. Pelkästään tuotteen myynti ei ole tae asiakkuuden jatkuvuudesta, vaan tuotteen eliniän aikainen kokonaisuus ratkaisee seuraavan hankinnan.

Asiakaskokemus, englanniksi customer experience, on tapahtuma, joka vaikuttaa asiakastyytyvyyteen. Kun saadaan luotua yksilöllinen, jopa uniikki asiakaskokemus, niin tämä lisää asiakastyytyvyyttä ja –uskollisuutta. Asiakaskokemus kertoo miltä asiakkaasta tuntuu ja miten asiakas kokee vuorovaikutuksen yrityksen kanssa. Asiakaskokemus on yksilöllinen ja henkilökohtainen. (Filenius 2015, 15.)

Asiakaskokemus on luonteeltaan yksilöllinen ja kukaan ei voi kokea kokemusta samalla tavalla kuin toinen. Se syntyy tapahtumista, jotka koskettavat ihmistä omalla yksilöllisellä tavalla. (Pine & Gilmore 1999, 12.)

Jos ja kun kuitenkin asiakkuus syntyy ja onnettomuustilanteessa yleensä tapahtuu jotain ei toivottua, niin miten huonot uutiset tulisi kertoa asianomaisille. Richard Gallagher kertoo asiakaspalvelussa selviytymisen kirjassaan, että huonot uutiset tulee kertoa rauhallisesti, empaattisesti ja kannatellen, pienissä osissa. Helpottaen asiakkaan oloa vaikean tilanteen ylitse, vastailemalla kysymyksiin ja antamalla tukea tarvittaessa. Rauhallinen kuuntelu ja hyvä tilanteen lukutaito, sekä tunneäly parantavat asiakkaan oloa. (Gallagher 2013, 51.)

Organisaation jokaisen työntekijän on ymmärrettävä oma tehtävänsä osana palveluketjua, jotta asiakasta voidaan palvella mahdollisimman hyvin. Asiakaskokemuksen tulee olla positiivinen, jotta päästään hyvälle tasolle asiakastyytyvyyden osalta. (Fischer 2014, 168.)

### 3.5 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys, englanniksi customer understanding, on asiakkaista kerättyyn tietoon perustuva näkemys asiakkaan tarpeista ja toiveista. Näin saadaan aikaisemmista asiakkuuksista todenmukaista dataa. Tämä data tulee analysoida ja jalostaa asiakasymmärrykseksi.

Pelastustoimella on varsin kattava tietopohja omista asiakkaistaan, tai henkilöistä, jotka ovat päätyvät asiakkaiksemme. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet ovat kuitenkin asia, jota ei ole analysoitu. Tulipaloissa oletusarvoinen toive on tietysti ihmisten pelastaminen ja palon sammuttaminen, mutta mitä toiveita löytyisi syvemmällä tarkastelulla, ei ole tiedossa.

### 3.6 Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys

Asiakaskäslähtöisyys, englanniksi customer oriented approach, on tuotteen tai palvelun kehittämistä asiakkaan tarpeet huomioiden. Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys ovat hyvin lähellä toisiaan, molempien täytyy olla kunnossa, jotta kokonaisuus on asiakkaan kannalta kunnossa. Viimeisten vuosien aikana asiakaslähtöisyydestä on tullut julkisten organisaatioiden kehittämistä ohjaava ajuri (Saarijärvi 2018).

Yrityksen toimintojen muuttaminen asiakaskeskeiseksi vaatii muutoksen yritysten ajattelumallissa ja toimintojen organisoinnissa. Yrityksen tulee muokata ajattelumalliaan perinteisestä tuotokeskeisestä ajattelusta asiakaskeskeiseen ajatteluun. Muutos ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tuotokeskeinen ajattelu tarvitsisi hylätä täysin. Parhaan lopputuloksen saaminen edellyttää sekä tuote- että asiakaskeskeisyyden yhdistelmää, jonka avulla pyritään luomaan asiakkaille erinomaisia kokemuksia (Kleinberger ym. 2006, 3).

## 4 Asiakastyytyväisyyskysely ja suunnitelma tiedon käyttämiselle

Yksi tapa selvittää asiakkaiden kokemuksia on toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella voidaan selvittää toiminnan laatua ja tarkoituksenmukaisuutta. Näin saadaan käyttöön tutkittua tietoa, asiakasymmärrystä siitä, miten asiakkaat kokevat esimerkiksi palvelun laadun, eikä vain nojautua kuviteltuun tietoon ja toimita kuten aina ennenkin on toimittu.

Tämän opinnäytetyön kysely muodostaa kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen, jossa aineiston keruu tapahtuu pääosin sähköisellä Forms lomakkeella. Lomakkeessa on strukturoidut, valmiit vastausvaihtoehdot. Vastausten tulokset kuvataan suurelta osin pylväsdiagrammeihin ja avataan annettuja vastauksia selitysosassa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kartoitetaan yleensä tämänhetkinen tilanne, mutta vastauksiin johtaneita syitä ei paljoakaan selvitetä (Heikkilä 2014, 15).

Viimeinen kyselyn kysymys on vastaustyyliiltään vapaa kenttä, joten pieneltä osin tutkimus on myös kvalitatiivinen. Tutkimus on objektiivinen ja noudattaa hyvän tutkimustavan periaatteita. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa selvitetään, kuinka totuudenmukaista tietoa on saatu tuotettua.

Pelastustoimen asiakaskokemusten laadusta on varsin vähän, jos yhtään tutkimustietoa. Tästä syystä kyselyä voidaan pitää kartoittavana tutkimuksena, joka etsii uusia näkökulmia ja mahdollisia tulevaisuuden toimintatavan muutoksia.

Alkuvaiheen suunnittelussa suoritetaan strukturointi, eli vakioidaan ja suunnitellaan kysymykset. Strukturoinnissa tutkittavat asiat vakioidaan lomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehtoiksi ennalta niin, että kaikki ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla ja kysymykset voidaan kysyä kaikilta vastaajilta samalla tavalla. (Vilkkä 2007, 15.)

Vastaajaksi valikoituneet asuvat eri puolilla Varsinais-Suomen maakuntaa, joten sähköinen kysely oli luonnollinen, edullisin, helpoin ja nopein tapa toteuttaa tutkimus. Forms kysely myös mahdollistaisi tarvittaessa isomman määrän henkilöitä osallistumaan. Tutkimusaihe on varsin henkilökohtainen, osalle mahdollisesti jopa traumaattinen, jolloin on korrektimpaa käyttää kyselyä (Vilkkä 2007, 28).

Nykyaikana sähköisten kyselyiden tekeminen, muokkaaminen, lähettäminen ja vastaanottaminen ovat hyvin helppoja. Aikaisemmin kyselyt ovat liikkuneet hitaasti, eikä tutkimuksen tekijä ole tiennyt, milloin on saanut kaikki vastaukset niiltä, jotka ovat siihen vastanneet. Taloudellisesti sähköiset kyselyt eivät juurikaan aiheuta kustannuksia, joka oli aikaisemmin iso haaste tutkimuksia tehtäessä (Vilkkä 2007, 28).

Varsinaisessa kyselyssä käytetään Likertin sanallista asteikkoa 4-portaisena. Likertin asteikko on kyselyissä paljon käytetty järjestysasteikko, jossa ääripäät edustavat täysin vastakkaista ajatusta. Ääripäiden väliin jäävä alue on vaikea arvioida, varsinkin jos lukuarvoja on useita. Tästä syystä tutkimuksessa on päädytty 4 portaiseen asteikkoon. Lukuarvot on mahdollista korvata myös sanoin, mutta usein, silloin tällöin, joskus ja harvoin ovat varsin vaikeita arvioitavia (Paaso 2006).

Perusjoukko, eli kohdejoukko koostuu 2019 vuoden asuin- ja vapaa-ajan asuntoihin kohdistuneiden rakennuspalojen asianomaisista. Näiden joukosta valitaan riittävä määrä tapauksia, jotta saadaan vähintään 20 vastausta analysoitavaksi. Alustava arvio yhteydenottojen määrästä on noin 25–30 tapausta ja toive on, saada osallisuus varsin korkealle tasolle.

Tapausten valintaan ei voida suoraan käyttää yksinkertaista satunnaisotantaa, koska tapausten sisältö perusjoukon sisällä on tuntematon (Metsämuuronen 2006, 45). Tässä tapauksessa voidaan puhua ositetusta otannasta, koska kaikki perusjoukon osalliset, eivät sovellu parhaalla mahdollisella tavalla haastatteluun. Jos tulipalo on esimerkiksi tahallaan aiheutettu, niin silloin asiakaskokemuksen selvittämisen lähtökohta on vinoutunut. Osituksella saavutetaan se, etu, että tietyt tapauksia ei tule mukaan, jotka saattaisivat tulla mukaan systemaattisessa otannassa. (Metsämuuronen 2006, 47.)

Mikäli tässä tutkimuksessa teetetyn asiakastytyväisyyskyselyn tuloksissa ilmenee tarvetta kehittää laatua asiakaspalvelun osalta, niin kentällä toimivalle pelastushenkilöstölle tulee järjestää koulutusta asiakaspalvelun ja vuorovaikutustaitojen osalta. Vuorovaikutusvalmiudet ovat tietoa, taitoja ja asenteita, jotka auttavat viestimään tarkoituksen ja tavoitteen suuntaisella tavalla. Asiakkaiden kanssa toimiessa hyvillä vuorovaikutusvalmiuksilla on erittäin tärkeä merkitys, ilman näitä taitoja vuorovaikutustilanteet eivät suju niin hyvin kuin voisivat. (Hjelt- Putilin 2005, 29.)

Jos tämän tutkimuksen kautta selviää selkeä koulutustarve, niin siihen tulee reagoida. Koulutuksen tulee olla asenteisiin vaikuttavaa ja käytännön esimerkkejä korostavaa. Jotta pelastustoiminnan johtajat osaavat toimia oikein tilanteissa, heidän tulee myös osata ajatella kuin asiakas, kuten mitä itse haluaisivat tietää asiakkaan roolissa, mikä mietityttäisi samassa tilanteessa ja miten haluaisivat itseään kohdeltavan. (Filenius 2015, 40.)



## 5 Tiedon keräämisen toteutustapa

Valittavien asiakaskokemusten kartoittamiseen käytetään pelastustoimen PRONTO tietojärjestelmää, jonne kerätään valtakunnallisesti tiedot jokaisesta pelastustoimen tehtävästä. Prontosta saadaan perustiedot onnettomuudesta, kuten tapahtuma-aika ja -paikka, asianomaiset, tapahtumakuvaus, syttymissyyn arvio, mahdolliset kuolleiden ja loukkaantuneiden määrä, sekä tehtävän suorittamiseen liittyvää yksityiskohtaisempaa tietoa, osallistuneet pelastusyksiköt ja suoritettut toimenpiteet.

Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilasto Pronto on Sisäministeriön järjestelmä pelastustoimen seuranta- ja kehittämistä sekä onnettomuuden syiden selvittämistä varten. Sisäministeriön pelastusosasto vastaa Pronton yleisestä ohjaamisesta ja kehittämisestä. Pronton aineisto muodostuu alueellisten pelastuslaitosten ylläpitämistä toimenpide- ja resurssirekistereistä. Pronton tekninen ylläpito- ja kehittämisvastuu on Pelastusopistolla. (Prontonet, 2023.)

### 5.1 Asiakaskokemusten valinta

Tässä tutkimuksessa on valittu tarkasteluun Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen toiminta-alue, tutkijan Pronto käyttöoikeuksien laajuuden mukaisesti. Tulevaisuudessa olisi hyvä tehdä vastaava kysely myös toiselle pelastustoimialueelle, jotta vastausten määrä olisi suurempi. Tämän tutkimuksen on tarkoitus kehittää Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen toimintaa, jolloin V-S pelastustoimen alueen tiedot ovat tärkeimmät.

Tutkimuksen ajankohdaksi onnettomuuksille on valittu hygieniasyistä vuoden 2019 aikana tapahtuneet onnettomuudet, jotta onnettomuustilanteen aiheuttamat ongelmat ovat toivottavasti jo selvinneet ja mahdolliset

vakuutuskorvausasiat ratkenneet. Myös riittävän pitkä aika onnettomuudesta, varmasti vähentää voimakkaiden tunteiden vaikutuksia vastauksien osalta, kun onnettomuuteen palataan uudestaan pidemmän ajan jälkeen. Toinen syy vuoden 2019 valintaan on ollut aika ennen Koronaa, jolloin kontaktit asiakkaiden kanssa olivat helpompia toteuttaa, eivätkä vaatineet erityisjärjestelyjä. Korona ohjeistukset ovat varmasti etäännyttäneet asiakasta ja pelastustoimen johtajaa viimeisinä vuosina, jolloin asiakaskokemuksen laatu on saattanut kärsiä. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen koronaohjeistus vaati maskien käyttöä, kielsi kättelyn ja kasvatti etäisyyttä keskustellessa. Ohjeet ovat olleet kansallisesti melko samanlaiset.

Onnettomuustyypeistä tarkasteluun otetaan ainoastaan rakennuspalot. Rakennuspalojen luokituksessa rajataan valinta koskemaan rakennuksia, jotka ovat asumiseen tai vapaa-ajankäyttöön tarkoitettuja. Rakennuspaloihin kuuluvat näin ollen kerrostalohuoneistot, rivitalohuoneistot, omakotitalot, sekä vapaa-ajan asunnot, näistä muodostuu tutkimuksen perusjoukko. Varastot, hallit ja tehdaskiinteistöt jäävät ulkopuolelle, samoin kuin liiketilat. Pronton listauksen perusteella on valittu satunnaisotannalla tehtäviä, joiden onnettomuusraportit on käyty läpi ja varmistettu, että kyseisessä tilanteessa ei ole estettä olla mukana kyselyssä. Näitä asianomaisia on lähestytty puhelimitse ensimmäisen kerran ja kerrottu tutkimuksen sisällöstä.

Tarkka alkuvaiheen rajaus oli alustava suunnitelma, mutta suuremman tehtävämäärän läpikäynti avasi taustoja paremmin. Useassa tapauksessa onnettomuuspaikalla ei ollut asianomaista koko aikaa paikalla, vaan ilmoitus tulipalosta on tullut ulkopuoliselta henkilöltä. Kun asianomainen on ollut tilanteessa paikan päällä, niin hänellä on ollut mahdollisuus kohdata pelastuslaitoksen edustaja paikan päällä ja näin ollen hän kykenee vastaamaan esitettyihin kysymyksiin.

Myös pienet yksityiskohdat, kuten tulipalon pieni koko ja pelastuslaitoksen tehtyjen toimenpiteiden vähyys kohteessa johtivat siihen, että on jätetty onnettomuuksia pois yhteydenottolistalta. Tämä siksi, että asiakkaalla täytyy olla laajempi kuva ja pidempiaikainen kokemus tilannepaikalta, jotta vastauksiin on mahdollista vastata.

Tarkasteluun ei ole valittu ikävimpiä tapauksia, joissa joku on kuollut tai loukkaantunut vakavasti, jotta tunteet ja muistot eivät vaikuttaisi liian voimakkaasti tilanteen arviointiin. Myös lemmikkieläinten menehtymiseen johtaneet rakennuspalot on jätetty otannan ulkopuolelle. Mahdolliset tuottamukselliset ja tahalliset tulipalot jäävät myös asiakaskokemuksen arvioinnin ulkopuolelle.

Aineiston läpikäynnin yhteydessä on havaittu monen onnettomuustapahtuman liittyneen saunaan tai erillisen saunarakennuksen paloon. Saunan menettäminen ei ole niin traumaattinen kokemus kuin oman kodin menettäminen, mutta antaa kuitenkin mahdollisuuden vastata kysymyksiin.

Se miksi tämä tutkinta rajataan tietyn kohderyhmän tulipaloihin ja näissä mukana olleihin asianomaisiin, perustuu ajatukseen, että näissä tapauksissa asianomaisilla on tullut kosketusta pelastushenkilöstön kanssa ja tilannepaikalla on käyty keskustelua erilaisista käytännön järjestelyistä.

Rakennuspalojen jälkeen tulee tehtäväksi selvittää monia asioita ja olla yhteydessä eri toimijoihin, esimerkiksi vakuutusyhtiöön, isännöitsijään, sähköyhtiöön, tilanteen mukaan vaihtuviin toimijoihin. Tulipaloissa olisi toivottavaa, että asiakkaalle on annettu onnettomuuspaikalla ohjeistusta siitä, miten tulee toimia onnettomuuden jälkeen.

Asuin- ja vapaa-ajanrakennusten rakennuspaloja, joissa Varsinais-Suomen pelastuslaitos on ollut mukana vuonna 2019, on yhteensä 126 kappaletta, jotka jakautuvat 22 kunnan alueelle (Prontonet, 2023). Näistä on valittu osittaisella otannalla noin 30 tehtävää, joiden asiakaskokemus pyritään selvittämään.

Vuonna 2019 rakennuspaloja on ollut Varsinais-Suomessa kaiken kaikkiaan 204 kappaletta (Prontonet, 2023).

## 5.2 Tiedonkeruun toteuttamistapa

Opinnäytetyön tutkimusosuus suoritetaan kahdessa osassa, ensin kontaktoimalla henkilöitä puhelimitse ja tämän jälkeen lähettämällä heille sähköpostilla Forms kysely.

Puhelinkeskustelussa käydään henkilöiden kanssa läpi mitä halutaan selvittää ja miksi halutaan selvittää asiaa, sekä miten vastauksia kerätään. Painotetaan keskustelussa tutkimuksen pientä otantaa, johon tietyt henkilöt ovat valikoituneet ja myös sitä, että myös pelastustoimen täytyy tulevaisuudessa kyetä laadullisesti tarjoamaan hyvää asiakaskokemusta, jota ei ole Suomessa selvitetty aikaisemmin. Puhelussa käydään läpi se, että vastaukset annetaan täysin anonymiminä, henkilöä, vastausta ja onnettomuutta ei kykene yhdistämään keskenään. Jos sähköpostia ei ole käytettävissä, niin on mahdollista vastata kyselyyn myös puhelinhaastattelulla.

Puhelussa on mahdollista havaita, jos henkilö ei ole halukas osallistumaan kyselyyn. Tutkimusaihe vaatii hienotunteisuutta, sekä ymmärrystä asiakkaan mahdollisten tunteenpurkausten osalta. Puhelun aikana käydään yhdessä yleisesti kyselomakkeen kysymysten tyyliä läpi sekä vastaustapaa. Asiakkaalla on mahdollisuus esittää kysymyksiä asiaan liittyen. Puhelun tarkoituksena on selkeyttää tutkimuksen syitä, motivoida vastauksien antamiseen, sekä varmistaa mahdollisimman suuri vastausmäärä Forms kyselyyn.

Toisena vaiheena, kysely toimitetaan puhelussa saatuun sähköpostiin puhelun jälkeen. Tutkimukseen on valittu henkilökohtainen alustava haastattelu toimintatavaksi, koska onnettomuustilanteet ovat monelle varsin tunteellisia tilanteita ja mahdollisesti myös traumaattisia, onnettomuudesta riippuen.

Asiakas täyttää vastaukset itse vastauslinkin kautta puhelun jälkeen. Kyselylinkki lähetetään välittömästi puhelun jälkeen, jotta asia olisi vielä tuoreessa muistissa, eikä kysely jäisi vastaamatta. Muistutusviesti lähetetään asiasta noin 2 viikon kuluttua puhelusta varmuuden vuoksi, jos vaikuttaa siltä, että vastaaminen on unohtunut.

Tässä kyselyssä ei haluttu käyttää NPS, eli Net Promoter Score järjestelmää, koska NPS on suositteluaste, jolla mitataan asiakaskokemusta, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi palvelua ystävälleen. Kukaan nyt toivoisi pelastuslaitoksen vierailua ystävälleen. NPS tulokset vaativat pitkäaikaisempaa seurantaa, jolloin tämä ensimmäinen kysely ei kertoisi vielä mitään asiakastyytyväisyyden suunnasta.

NPS on kovasti kritiikkiä ja arvostelua saanut toimintamalli, koska laskentakaava on hyvin erilainen ja tulokset voivat olla välillä -100 - +100 prosenttia. Tohtori Augustine Fou kritisoi sitä, että tulos ei anna mitään uutta, vaan perustuu asiakkaiden mielipiteisiin eikä tekemiseen, eikä sitä voida siirtää käytäntöön. (Fou, 2009.) Laskentakaava toimii, vähentämällä suosittelivat - arvostelijoista prosentuaalisesti. Jos olisi valittu NPS järjestelmän vastaukset ja saatu lukemaksi 85, niin mitä se loppujen lopuksi kertoo asiakaskokemuksista.

Huippuhotellin, joissa jokainen toiminto on suunniteltu ja hiottu loppuun asti luvut voivat olla 80-90%. Pohjois Karjalan pelastuslaitos on kerännyt suosittelu tietoa kyselyissään ja saanut korkeat, jopa 90% lukemat, jolloin tilanteen tulkitseminen ja muuttaminen ilman vapaa sana palautetta on täysin mahdotonta. Näistä tulkinnan vaikeuteen liittyvistä syistä johtuen ei kerätty Net Promoter lukemaa. NPS järjestelmä ei havaitse, eikä nosta esille yksityiskohtia, jos jokin ei ole mennyt odotetusti (Pennanen, 2018).

### 5.3 Toiminnallinen osio

Jotta löytyy sopivia henkilöitä asiakastyytyväisyyden selvittämiseen, tulee käydä Pronon suodatettuja tehtäviä manuaalisesti läpi ja lukea tehtävästä kirjattuja tietoja. Näin haarukoimalla löytyvät tehtävät, joissa asiakkaalle on mahdollisesti syntynyt onnettomuuden seurauksena esimerkiksi tarvetta majoittua ainakin väliaikaisesti muualle, olla yhteydessä vakuutusyhtiöön ja miettiä isompaa kokonaisuutta onnettomuuden jälkihoitamisessa.

Kun löytyy tarkasteluun sopivat tehtävät, selvitetään osallisten yhteystiedot ja varmistetaan puhelimitse heidän mahdollisuutensa ja halukkuutensa osallistua tutkimukseen. Haastattelu alkaa puhelimitse, jotta haastateltavan on helpompi heti kysyä asioita, joita hän miettii. Puhelinkontaktin uskotaan lisäävän vastausprosenttia, kun asiasta on vastaajilta ensin kysytty ja kerrottu mistä tutkimuksessa on kysymys.

On mahdollista, että osa asiakkaista ei ole halukkaita osallistumaan tämän tutkimuksen tekemiseen, mutta tämä jää nähtäväksi. Tutkimuksen tavoitteena on saada vähintään 20 haastattelua ja vastaajaa, jotta otanta olisi riittävällä tasolla.

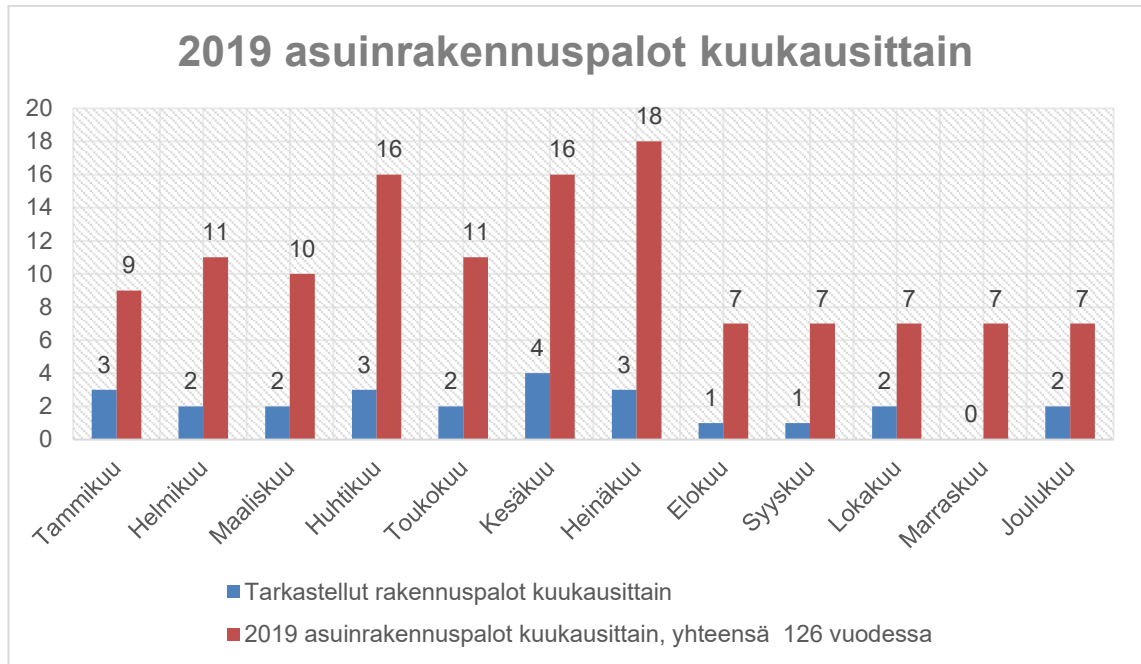
#### 5.4 Tiedonkeruun toteutuminen

Varsinais-Suomen alueella vuonna 2019, rakennuspaloja oli 204 kappaletta Pronton tilastojen mukaan. Näistä oli asuinrakennusten tai vapaa-ajan rakennusten paloja 126 kappaletta. Tästä 126 joukosta on poimittu 34 tapausta, joita yritetään kontaktoida puhelimitse. Neljä henkilöä ei vastannut missään vaiheessa puhelimeen ja viiden kohdalla puhelinnumero ei ole ollut oikea tai käytössä enää, joten he jäivät tavoittamatta. Pronto järjestelmään tulisi kirjata yhteyshenkilön nimi ja puhelinnumero, mutta näissä tiedoissa tuntuu olevan virheitä tai tiedot ovat muuttuneet.

25 ihmistä on tavoitettu puhelimitse, joista 3 ei käyttänyt sähköpostia ja kysely suoritettiin heidän osaltansa puhelimen välityksellä. Tutkija luki kysymykset ääneen ja kertoi vastausvaihtoehdot, asiakkaan kertoessa vastauksen, joka kirjattiin Forms lomakkeelle. 25 tavoitettua tapausta ovat tapahtuneet kahdessatoista eri kunnassa Varsinais-Suomen alueella. Varsinais-Suomessa on 27 kuntaa vuonna 2023.

Onnettomuustilannetta johtaa aina pelastustoiminnan johtaja. Henkilö määräytyy virka-aseman, tehtäväluokan ja sijainnin perusteella. Tarkastelluissa tapauksissa on ollut 18 eri henkilöä pelastustoiminnan johtajana.

Tavoitettujen tulipalojen tapahtumakuukausi ja viikoppäivä on esitetty alla olevissa kuvaajissa. Kuvaajaan on lisätty myös perusjoukon, eli tarkasteltujen palojen kokonaismäärä kuukausittain ja viikoppäivittäin. Perusjoukko on kuvattu punaisella ja otanta sinisellä.

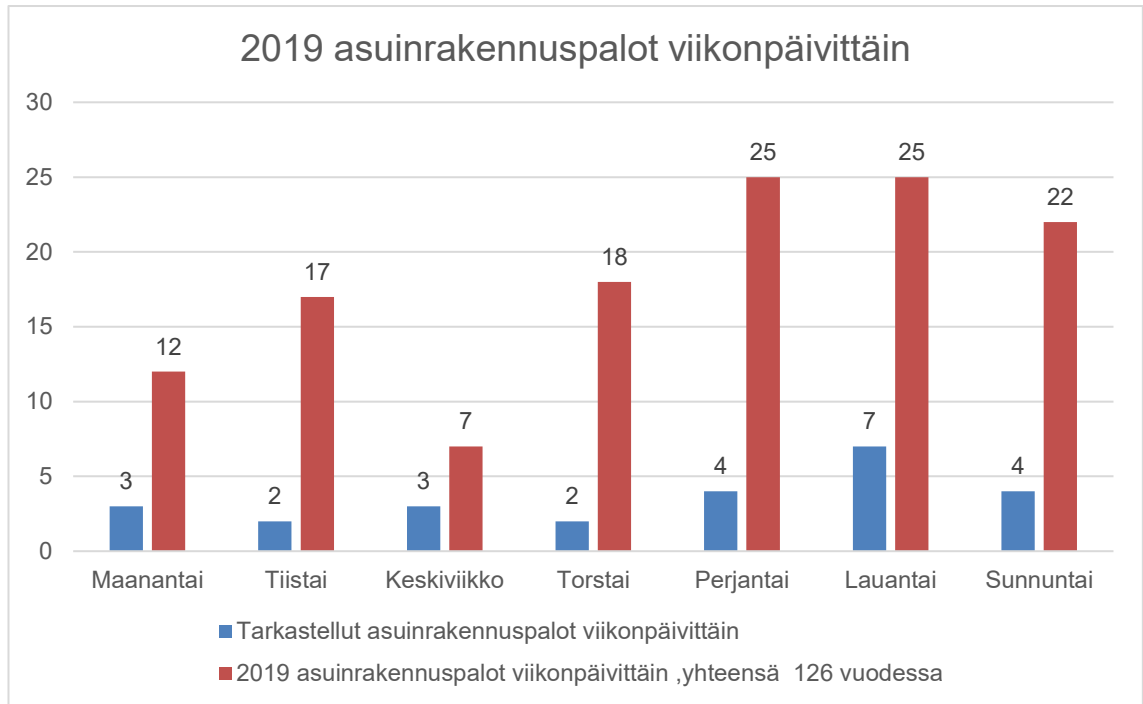


Kuvio 2. Asuinrakennuspalot kuukausittain vuodelta 2019 Varsinais-Suomessa

Kuukausitarkastelussa lähes kaikki kuukaudet ovat mukana vastauksissa, ainoastaan marraskuuhun ei ole osunut yhtään tarkasteltua rakennuspaloa. Loppuvuosi näyttäytyy määrällisesti pienempänä palojen suhteen niin otannan kuin perusjoukon osalta. Kesäkuukaudet ovat pääosin kiireisempiä johtuen ihmisten liikkumisesta ja lomailusta, joka näkyy myös palojen suurempana määränä. Tulipalot ovat kuitenkin erittäin vaikeita ennustaa, jossa moni asia voi vaikuttaa kokonaisuuteen. Kuten esimerkiksi taloustilanne, säätila, juhlat, isot massatapahtumat ja moni muu asia. Tätä on vaikea todentaa, ilman kokonaisotantaa ja hyvää taustojen selvitystä.



Alla olevassa kuvassa onnettomuuksien tapahtumamäärät viikoppäivittäin tarkasteltujen onnettomuuksien ja perusjoukon osalta.



Kuvio 3. Asuinrakennuspalot viikoppäivittäin 2019 Varsinais-Suomessa.

Viikoppäivien osalta voidaan havaita pienimuotoinen nousu viikonloppuna tapahtuneiden tulipalojen osalta, niin perusjoukon kuin myös otannan osalta. Tähänkin nousuun todennäköinen syy on ihmisten suurempi liikkuminen ja oleilu, muualla kuin työpaikalla.

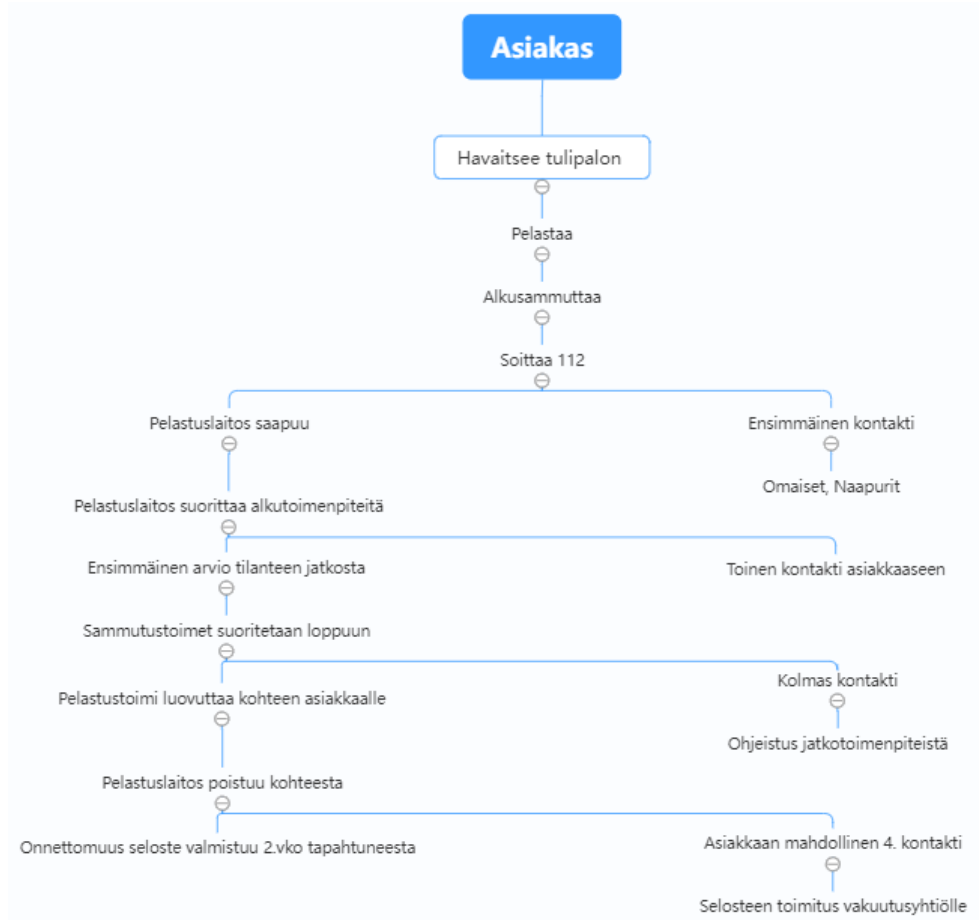
Vastauksia on saatu 25 kappaletta. 25 onnettomuuden joukosta 25 vastausta voidaan pitää todella hyvänä vastausmääränä. Tavoitteena oli saada 20 vastausta, jonka vuoksi kontaktoitujen määrä oli suurempi. Alkuperäinen idea oli yrittää saada 34 kontaktia, joista sitten noin 20 vastauksen saaminen olisi ollut jo hyvä tulos.

## 6 Tiedonkeruun tulokset ja analysointi

Tutkija on ollut yhteydessä puhelimitse 25 eri tapauksen asianomistajaan, kolme heistä vastasi kyselyyn puhelimitse, koska heillä ei ollut käytössä sähköpostia tai kokivat sen vaikeana. 22 henkilö on vastannut sähköisesti kyselyyn, jolloin vastausprosentti oli täydet 100 %. Tämä tulos oli varsin yllättävä ja varmasti voidaan pitää poikkeuksellisena, että jokainen kontaktoitu henkilö on vastannut kyselyyn. Kysely oli varsin lyhyt ja selkeä, joka mahdollisesti vaikutti vastaamiseen suureen määrään.

### 6.1 Asiakkaan kohtaaminen

Kuvitteellisen tilanteen kaaviossa voidaan havaita, että asiakaskontaktien määrä on varsin pieni jo lähtökohtaisesti. Jos tilanne on hyvin pieni ja lyhytkestoinen, saattaa tämä kontaktien määrä olla vain yksi. Mikäli yhdellä kertaa käydään nopeasti koko tilanne lävitse, niin on mahdollista, että osa annetusta informaatiosta ja ohjeista unohtuu. Kirjallinen ohjeistus olisi hyvä apu muistamisen kannalta.



Kuvio 4. Asiakkaan ja pelastustoimen kohtaaminen

Vaikka kontakteja syntyisi kaavion osoittama määrä, niin asioiden rauhallinen ja perusteellinen läpikäynti on erittäin tärkeää ja tähän tulee varata riittävästi aikaa hyvän asiakaskokemuksen luomiseksi. Viimeinen kontakti, selosteen luovuttaminen tapahtuu pääosin sähköisesti, eli pelastustoiminnan johtaja ei ole mukana viimeisessä kontaktissa pelastustoimen ja asiakkaan välillä.

## 6.2 Kysymysten ja vastausten läpikäynti

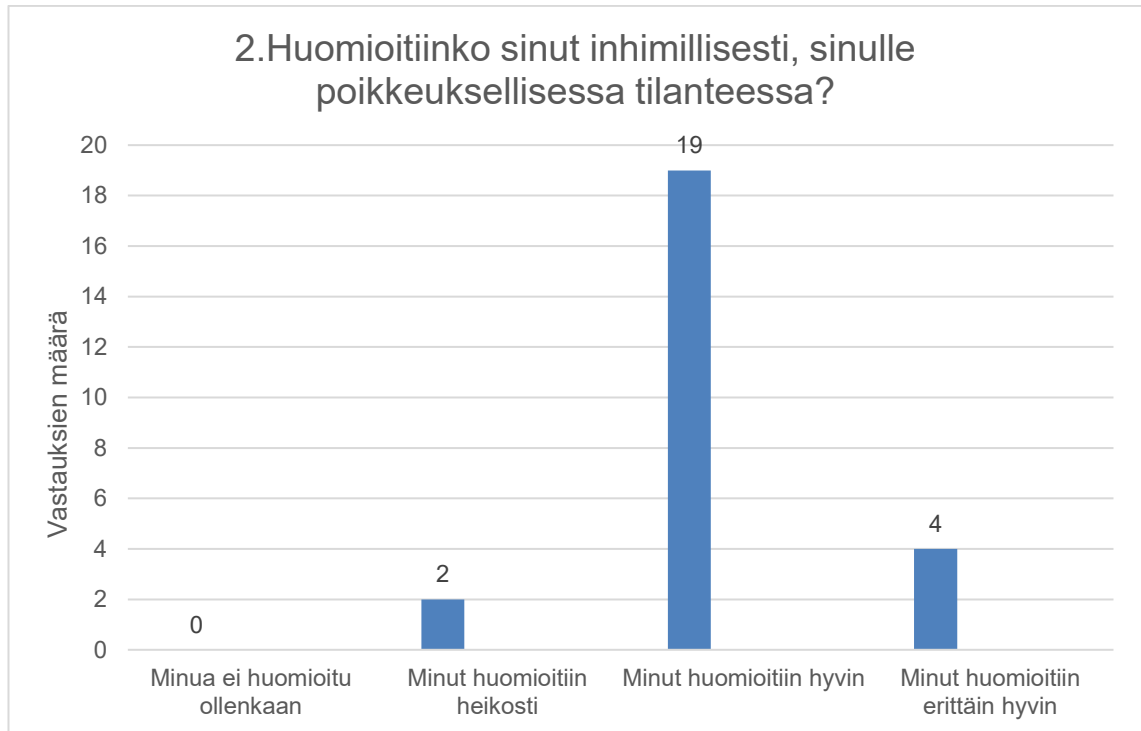
Tässä osassa esitetään kysymysten tulokset, kysymys kerrallaan. Vastausten jakautumisesta on nähtävissä pylväsdiagrammi.



Kuvio 5. Yhteydenotot tilannepaikalla

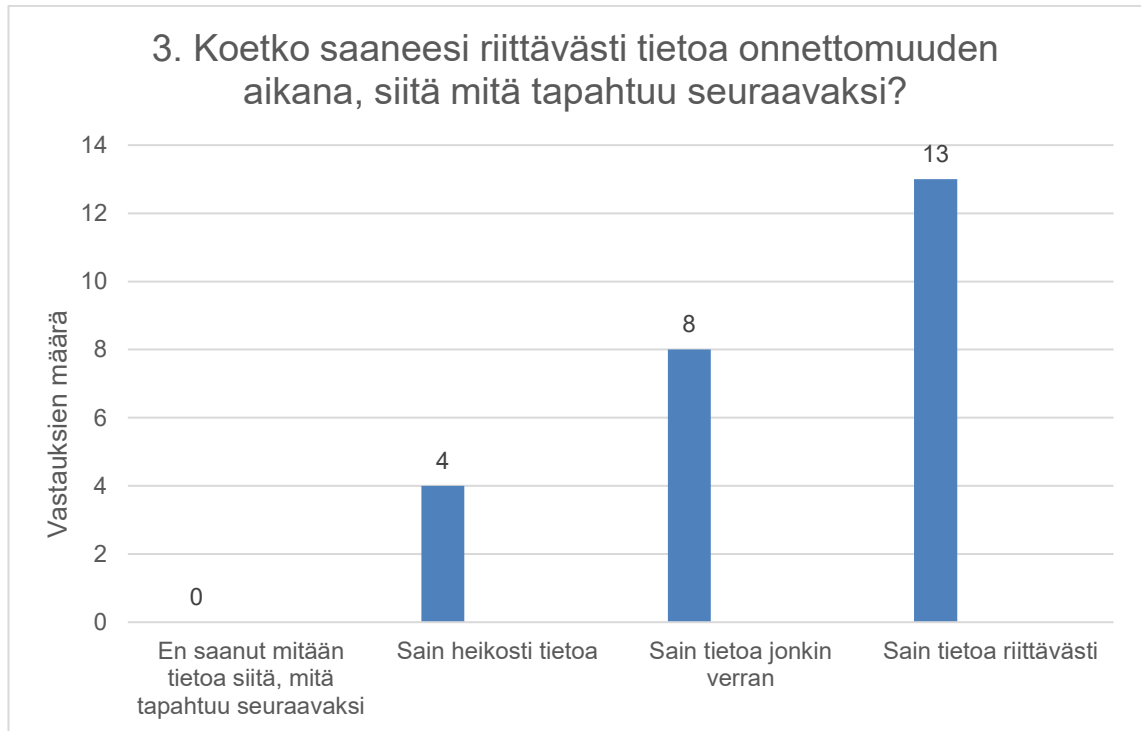
Yhdessäkään tapauksessa kukaan ei jäänyt täysin ilman huomiota, joka on tietysti aina oletusarvo. Tilannepaikalla on yleensä varsin kova kiire ja useat tilanteet hoituvat nopeasti, jolloin kontaktit jäävät niukaksi ja vähäisiksi.

Tilanteen läpikäyntiin tulisi ottaa aikaa viimeistään onnettomuuden loppuksi, jotta asiakas kokee saaneensa hyvän kohtelun ja riittävän huomion.



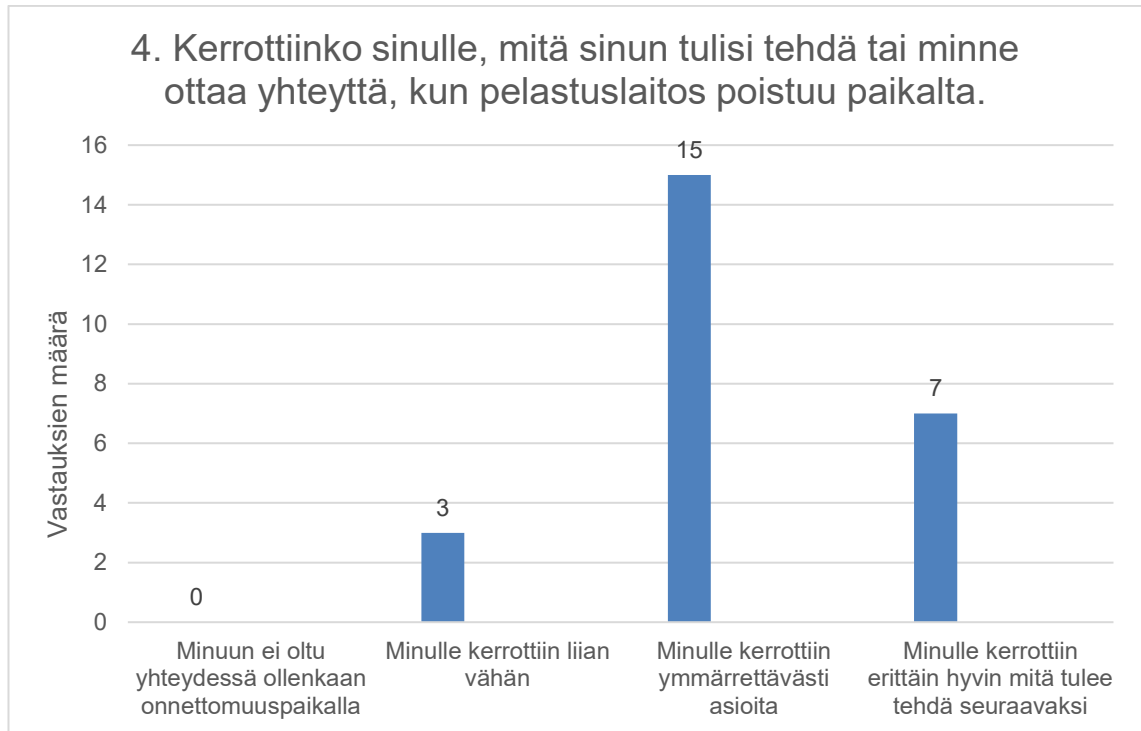
Kuvio 6. Asiakkaan huomiointi

Lähes kaikki vastaajat kokevat, että heidät on pääsääntöisesti huomioitu inhimillisesti ja varsin hyvin. Kaikki asiakkaat tulisi huomioida hyvällä tasolla, mutta hyvä, että kukaan ei ole kokenut, että häntä ei olisi huomioitu ollenkaan. Positiivinen asiakaskokemus syntyy, asiakasta kuuntelemalla, ymmärretään hänen tilanteensa, pidetään hänet informoituna muutoksista ja vastataan kysymyksiin (Fischer 2014, 9).



Kuvio 7. Oletko saanut riittävästi tietoa siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi.

Yli puolet vastaajista koki saaneensa tietoa riittävästi ja 21 vastasi saaneensa vähintään jonkin verran tietoa tulevista tapahtumista. Henkilöstöä tulisi ohjeistaa kertomaan tilanteen edetessä asianomistajille tilanteessa tapahtuvista muutoksista. Lyhytkestoisissa tilanteissa tämä on haasteellista, kun tilanteessa voi olla käytännössä vain alku ja loppu.



Kuvio 8. Saitko ohjeita mitä pitää tehdä, kun pelastuslaitos poistuu paikalta.

22 henkilöä on kokenut saaneensa riittävästi tietoa mitä tulee tehdä, kun pelastuslaitos poistuu paikalta. Tätä asiaa tulee käydä läpi koulutuksissa, jotta kaikki saavat vähintään riittävän tiedon, miten tulee toimia tilanteen jälkeen. Jos kokemus on ensimmäinen, ajatus ei kulje ja toiminta lamaantuu,

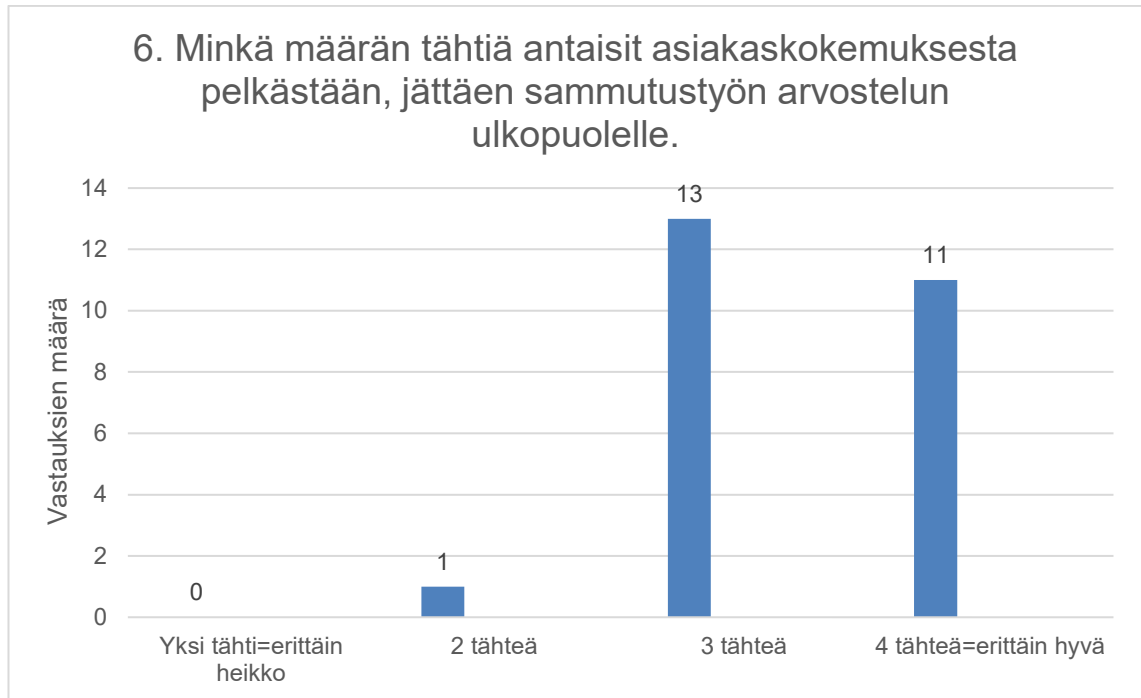
jolloin erityisen tärkeäksi muodostuu henkilön toimintakyvyn arviointi, jaksaminen ja vastuunoton mahdollisuus. (Pohjolan-Pirhonen 2007. 16–17). Näiden asioiden selvittäminen vaatii ainoastaan pienen hetken käytettäväksi asian selvittämiseen. Pelastustoiminnan johtajan tulisi osata lukea asiakkaan tilannetta varsin hyvin ja mahdollisesti myös kysyä henkilön jaksamisen tasosta ja kyvystä selviytyä asian kanssa.



Kuvio 9. Olitko tietoinen keneltä voi kysyä neuvoa.

On havaittavissa, että heikoiten asianomistajat tiesivät kuka tilannetta johtaa ja keneltä voi kysyä, jos jokin asia mietityttää tilanteen aikana. Vain noin puolet oli tietoisia kuka vastaa kysymyksiin. Tähän täytyy keskittyä tilannepaikalla paremmin. Heti kun tilanne sen sallii, niin pelastustoiminnan johtajan tulisi etsiä asianomainen käsiinsä ja kertoa kuka vastaa tilanteesta ja keneltä voi kysyä, jos kysyttävää ilmenee tilanteen aikana tai sen jälkeen. Tähän tarkoitukseen olisi hyvä olla yhteystietolomakkeita tai käyntikortteja olemassa.





Kuvio 10. Arvostelu asteikko

Keskimääräinen arvio on 3.40, 1–4 arvostelu asteikolla. Asiakaskokemus on varsin hyvällä tasolla tämän kyselyn mukaan, mutta yli puolet vastaajista ei kuitenkaan antanut täysiä pisteitä, joten parantamisen varaa on. Kyselyssä havaittuja kohtia tulee käydä läpi koulutuksissa ja pyrkiä uusimaan kysely muutaman vuoden kuluttua, jotta saadaan vertailukelpoista dataa. Näin voidaan arvioida myös koulutuksen vaikuttavuutta asiakastytyväisyyteen.

Kysymys seitsemän oli vapaakenttä vastaus, jossa toivottiin vastauksia omasta kokemuksesta, sekä siitä helpottiko omaa oloa, keskustelu pelastushenkilöstön kanssa.

Pääosin asianomistajat ovat olleet tyytyväisiä apuun, ohjeisiin ja neuvoihin, sekä nopeaan toimintaan, vaikka sitä ei ollutkaan tarkoitus arvioida. *" Sain asianmukaista palvelua ja apua." " Nopeaa toimintaa" " Positiivinen kokemus kumminkin"*

On kuitenkin havaittavissa, että toiminta tilannepaikolla voisi olla paremmin hoidettua. Asiakkaat toivoivat empatiaa ja jopa halaus itseä musertavassa tilanteessa on koettu todella tarpeellisena ja helpottavana. *" Joukossa oli naishenkilö, joka tuli halaamaan minua. Hän oli ensimmäinen ihminen, joka osoitti empatiaa jollakin tavalla, kiitokset hänelle siitä. Se on hetki, joka on minulle jäänyt erityisesti mieleen. Mitään vastaavaa en saanut esim. vakuutusyhtiöltä, jonne soitin jo sammutustöiden aikana."*

Halauksen on mahdollista varmasti korvata rohkaisevalla otteella olkapäästä ja kertomalla, että "kaikki järjestyy kyllä" sanonnalla. Henkilökohtainen kohtaaminen auttaa hankalassa tilanteessa.

*" paikalle tullut naispuolinen mestari oli hyvin inhimillinen, kohtasi meidät onnettomuuden uhreina ja valmisteli meitä henkisesti paloasuntoon menoon "*

Yleinen huomioonottaminen ja inhimillisuus tulee muistaa kaikissa tilanteissa. Asiakas on vaikeassa tilanteessa ja kaipaa ymmärrystä. Edellisissä vastauksissa nousee esille sukupuoli, mutta keskustelu ja kohtaaminen ei ole sukupuolisidonnainen, vaan henkilökohtainen ominaisuus.

Myös tilanteen jälkeisen toiminnan ja tapahtumien varmistaminen nousi esille.”

*Olin järkyttynyt ja väsynyt, eikä minulla ollut muita vaatteita kuin päällä olevat, yö oli tulossa, eikä siinä vaiheessa minulla ollut aivan selvää, mihin menen tyttäreni kanssa nukkumaan. Se oli todella sekava hetki.* ”Tilannepaikalla tulee varmistaa, että asiakkaalla on paikka, minne mennä yöksi, ja että hänellä on vaatteita ja puhelin.

Tulee varmistua henkisestä jaksamisesta asiakkaan osalta. ”*Ehkä olisimme tarvinneet tietoa, miten talo jätetään kun siellä ei voinut olla, esim. jätetäänkö sähkölaitteet päälle kun oli kova pakkanen ja seinässä reikä.*” Myös neuvontaa sähkölaitteiden jättämisestä päälle tai pois tulee tilanteen mukaan ohjeistaa, jotta asiakas ei sitä itse joudu arvailemaan. Tilanteet ovat monitahoisia, jolloin pelastustoiminnan johtajalla on yleensä varsin hyvä kuva kokonaisuudesta.

Jonkin verran jälkivartiointin suorittamisesta asiakkaan osalta oli ajatuksia. ”*Sain käteeni paperin, että minä olen vastuussa jatkoseurannasta ja valvonnasta. Vähän sitä ennen minulle oli sanottu, että ei ole suositeltavaa mennä taloon sisälle siellä olevien kaasujen vuoksi. Sain muistaakseni pari kertakäyttömaskia sisäänmenoa varten. Minulle jäi epäselväksi, mitä minun konkreettisesti olisi pitänyt tehdä, jotta jälkitarkkailu olisi tehty niin, että siitä on hyötyä tai että lisävahinkoja ei olisi syntynyt.*” Kykeneekö asiakas jälkivartiointin hoitamaan järkevästi ja turvallisesti pitkäkestoisen tilanteen jälkeen vai tulisiko siihen miettiä muuta tapaa. Eli tarkempaa selvitystä tulee tarjota asianomistajalle, selkeyttää mitä tulee tehdä, voiko sisälle mennä vai ei ja tämä tulisi peilata asiakkaan henkiseen jaksamiseen, sekä tilannepaikan olosuhteisiin ja vaarallisuuteen. Myös jälkivartiointilomakkeeseen voisi olla hyvä lisätä ohjeistus toiminnasta paikalla ilman pelastuslaitoksen läsnäoloa. ”*Silloin se tuntui raskaalta ajatukselta jäädä vahtimaan.*” Jos vartiointi koetaan liian raskaana, niin voisi yrittää hoitaa sen, vaikka vakuutusyhtiön maksavien vartioiden avulla.

Lasten huomioiminen osana tapahtumaa nousi myös esille, jossa lapset olivat päässeet katsomaan paloautoa tai annettu nalle kainaloon. *"Lapset otettiin huomioon ja olisivat saaneet mennä katsomaan paloautoon ym."* Tällä helpotetaan vanhempien roolia heidän vaikeassa tilanteessansa ja lasten ajatukset saadaan pois varsinaisesta onnettomuudesta.

*"Kokemus oli epätodellinen ja lähinnä istuin maassa enkä halunnut edes seurata sammutusta."* Moni kertoo tunteneensa olonsa todella raskaaksi, mutta tilanteen läpikäynnillä olotila on helpottunut, vaikka lopputulos olikin ikävä. *"Oli helpottavaa käydä lyhyesti läpi tapahtunutta sekä ensihoidon että palokuntalaisten kanssa"* Tämä tulisi aina muistaa ja tarjota riittävä aika, sekä huomio asiakkaalle.

### 6.3 Vertailua Tullin asiakastyytyväisyyden tulosten kanssa

Tulli on tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyjä parin vuoden välein, alkaen vuodesta 2015. Vertailuun on valittu Tullin asiakastyytyväisyys tulokset viranomaisstatuksen vuoksi. Tullin ja pelastustoimen toiminta on varsin erilaista, mutta molemmat ovat viranomaisia, joten jonkinlainen yhteys on kuitenkin olemassa näiden välillä. Tullin asiakasmäärät ovat suuremmat kuin tulipalojen asiakkaiden määrä, vaikka vertailuun otettaisiin koko Suomi pelastustoimen osalta.

Asiakaskyselyjen iso ero on vastausprosentissa. Tullin sähköpostikyselyn vastausprosentti on vain 12,5 % kun tutkimuksen kohteena olleen pelastustoimen asiakastyytyväisyyden selvittäminen, kyselyn vastausprosentti on 100%. Toisena erona näiden osalta on lähetettyjen kyselyiden määrä, 537 Tullin osalta ja 25 pelastustoimen osalta. Tullin kysely oli vain 14 päivän mittainen, kun taas pelastustoimen osalta tarkasteltiin koko vuotta 2019. Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa jokaiseen vastaajaan oltiin yhteydessä ensin

puhelimitse, jonka jälkeen sähköposti lähetettiin ja vastaaja oli tietoinen saapuvasta kyselystä. Jos Tullin olisi myös ollut yhteydessä puhelimitse, niin vastausprosentti olisi todennäköisesti noussut korkeammaksi.

Asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla Tullin kyselyssä, tosin vastaajien pieni määrä kokonaisuudesta saattaa vaikuttaa nostavasti tulokseen. On mahdollista, että vain hyvää palvelua saaneet ovat pääosin vastanneet. Pääosin Tullin asiakastyytyväisyys on ollut nousussa lukuarvojen mukaan, mutta toisaalta vastaajien määrä on laskenut ainakin vuodesta 2019. Lisäksi 2021 vuoden, 1–2 arvosanan antaneiden määrä on kasvanut. Pelastustoimen asiakastyytyväisyydestä ei ole aikaisempien vuosien vertailuarvoja, joten vertailu korona vuosien osalta jää tekemättä.

Tullin toiminnoissa on paljon sähköisiä palveluja, joiden toimivuutta on voitu seurata varsin hyvin. Hyvä toimintamalli on ollut tutkia tarkemmin alhaisia arvosanoja antaneiden vastaajien vapaa kentän vastaukset ja analysoida niitä tarkemmin. Tyytymättömyydelle löytyy luonnollisia syitä kuten pitkät käsittelyajat ja ohjelmistojen vaikea käyttöisyys. Pelastustoimen sähköiset palvelut tulevat jatkossa kasvamaan määrällisesti. Tästä syystä palautteen säännöllinen kerääminen nousee suureen arvoon ja antaa tärkeää palautetta asiakaspalvelun tilasta ja asiakastyytyväisyydestä. Tämä sama on havaittavissa Tullin kyselyn vastauksista. Näin voidaan korjata toiminnot, jotka aiheuttavat eniten tyytymättömyyttä. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tarkempi rinnakkain tulkinta jää vajaaksi, koska pelastustoimen kyselyjä ei ole aikaisemmilta vuosilta ja kartoittava tutkimus antaa ainoastaan suuntaa antavan arvion asiakastyytyväisyyden tilasta. (Tullin asiakastyytyväisyyden yleiskuva 2021).

## 7 Pohdinta

Pelastuslaitoksen pelastustoiminta on varsin erilaista kuin mikään kaupallinen palvelu tai liikemaailman toiminta. Pelastustoimi on onnistunut ennaltaehkäisevässä toiminnassa parhaiten silloin kun asiakkaita ei ole ollenkaan, tämä on tietysti varsin haasteellinen saavuttaa. Pelastustoimi ei toivo saavansa asiakkaita, koska silloin yleensä tapahtuu jotain ikävää asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Eikä pelastustoimi myöskään toivo palaavia asiakkaita, mutta autamme ja pelastamme samoilla lähtökohdilla, oli asiakas uusi tai palaava asiakas.

Lähtökohdat ovat poikkeukselliset, mutta kuitenkin ei toivotuille asiakkaille tulisi pystyä tarjoamaan hyvää palvelua ja positiivinen asiakaskokemus, jossa neuvonta ja ohjeistus ovat isossa roolissa.

Onnettomuudessa osallisena oleva ei välttämättä ymmärrä, miksi onnettomuustilanteessa toimitaan tietyllä tavalla tai tehdään asioita tietyllä tavalla, esimerkiksi kun puretaan seinää tai kattoa moottorisahalla. Tämä voi vaikuttaa asiakkaan mielestä vääraltä tavalta toimia, mutta syy toimintatapaan voi löytyä, vaikka työturvallisuudesta. Onko mahdollista edes pyytää palautetta työstä, jota asiakas ei ymmärrä tai tiedä, miksi toimitaan tavalla, jolla toimitaan. Tulisiko kyselyt tästä syystä juuri rajata varsinaisen sammutustehtävän suorittamisen ulkopuolelle ja selvittää asioita nimenomaan ainoastaan tunteen ja asiakastytyväisyyden osalta.

Miten asiakas sitten näkee pelastustoimen brändin ja tehtävien hoitamisen tason omasta näkökulmastaan? Pelastustoimi on ollut useasti pääosin positiivisessa mielessä julkisuudessa. Palomiehiä pidetään luotettavina ja alan ympärillä on positiivinen noste. Negatiivista julkisuutta pelastusala sai vuonna

2022 kun esiin nousi seksuaalisen häirinnän tapauksia, joita ei tietystikään saisi olla.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan, rakennuspalojen asiakaskokemukset on hoidettu varsin hyvin. Vaikka tulokset olivat pääosin positiivisia, niin asiakastytyvyyden kautta saadut vastaukset on otettava huomioon koulutussuunnitelmassa. Tutkimuksen kautta on saatu asioita selville, joihin tulee kiinnittää erityistä huomioita ja ottaa mukaan koulutusohjelmaan. Moni esiin noussut asia on erittäin yksinkertainen ja nopeasti toteutettavissa tilannepaikalla. Näin kun toimitaan, saadaan tunnistetut negatiiviset palautteet vähenemään ja asiakastytyvyys nousemaan, vieläkin paremmaksi toimintoja kehittämällä.

Jos asiakaskokemusten tilaa selvittäisin koko Suomen osalta, en kehittyisi itsen enempää kuin oman laitoksen alueen tarkastelussa. Tietysti olisi mielenkiintoista saada selville koko Suomen tilanne. Pelastustoimi ei ole ollut kovin asiakaskeskeinen, eikä asiakaslähtöinen, mutta varmasti tätäkin asiaa tulisi kyetä huomioimaan tulevaisuudessa paremmin. Se miten asiakas voidaan ottaa huomioon ja tuottaa palvelua asiakaslähtöisemmin vaatii pelastustoiminnan laadun määrittelyä, josta voidaan lähteä jalostamaan palvelua.

Laajemmassa ajattelussa pelastustoimessa tulisi miettiä asiakaspalvelun painottamista laajemmassa mittakaavassa, jolloin sitä tulisi tuoda esille ja kouluttaa jo peruskoulutuksessa tai vähintäänkin paloiesimiesten ja palopäälystön koulutusohjelmissa. Tällä hetkellä asiakaspalvelua ei huomioida alan koulutuksessa millään tavalla, missään vaiheessa.

Jatkoselvityksenä tulisi saada määrittely pelastustoimen laadusta, mitä se pitää sisällään ja tarkoittaa. Jatkona selvitystyölle tulisi mielestäni lisäksi tehdä kansallisesti asiakastytyväisyyskysely, joka olisi vertailukelpoinen koko Suomessa ja näin ollen seurattavissa kansallisesti. Pelkästään kysymysten laatiminen ei riitä ratkaisuksi, vaan tarvitaan lisäksi tapa saada vastauksia kyselyyn. Miten voimme kattavasti jakaa kyselyä tai vähintäänkin tarjota siihen yksinkertaisen tavan. Tulisiko kaikille onnettomuuksissa mukana olleille antaa palautekysely, kortti, jossa on nettiosoite tai QR-koodi, vai jotain aivan muuta?

Kun käytössä olisi mittarit ja tapa kerätä palautetta ja tietoa, voitaisiin tuloksien perusteella tehdä päätöksiä tarvittavista toimenpiteistä. Ilman jatkuvaa seurantaa ei ole mahdollista saada tietoa, onko muutokset vaikuttaneet toimintaan ja asiakastytyvyyteen.

## 7.1 Luotettavuus

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa ositetun otannan määrän riittävyyttä perusjoukon kokoon nähden pohdittiin. Noin 20 % otanta perusjoukosta, jossa vastaajat ovat hyvin ja jakautuneet, niin ajankohdan, asuinpaikan kuin myös pelastustoiminnan johtajan mukaan, on riittävällä tasolla. Tutkijan näkemyksen mukaan tutkimustulos on luotettava.

Samaa mittaria kyetään käyttämään toistettuna ja saataisiin samanlaisia vastauksia, jolloin reliabiliteetti, sekä validiteetti ovat kunnossa. (Metsämuuronen 2006, 56.) Pohjois-Karjalan pelastuslaitoksen pelastustoiminnan osuuden asiakaskysely vuodelta 2021 antaa varsin samansuuntaisia vastauksia, joten tämän kyselyn tulosta voidaan pitää tästäkin syystä luotettavana, vaikka kyseessä onkin eri alue. Pohjois-Karjalan kyselyssä



ei tutkittu vain rakennuspaloja, vaan kysely lähetettiin kaikkien, myös pienten onnettomuuksien ilmoittajille, samoin kuin liikenneonnettomuuden ilmoittajille.

Rakennuspalojen asiakaskokemusten selvittäminen olisi mahdollista toistaa joltain toiselta vuodelta, mutta koronan vaikutus saattaa muuttaa kyselyn tuloksia vuosina 2020–2022. Kuluva 2023 vuosi olisi yksi mahdollinen seurantavuosi, jota voisi käyttää tutkimuksessa hyväksi. Jotta rakennuspalojen aiheuttamat mahdolliset traumat olisivat parantuneet eikä tapahtumat olisi niin kipeitä muistella, niin tutkimuksen voisi suorittaa vuonna 2025 aikaisintaan.

## 7.2 Jatkotoimet

Monia asioita tulisi kehittää ja jalostaa jatkossakin, eikä tyytyä tilanteeseen, kun suurempia ongelmia ei ilmennyt. Jotta asiakaspalvelun laatua voitaisiin suunnitelmallisesti viedä eteenpäin, tulisi pelastustoimen laatu määritellä ensimmäiseksi. Mitä laatu pitää sisällään ja mitä mittareita laadun mittaamisen ympärille tulee rakentaa tai ottaa käyttöön. Kun laatu on saatu määriteltyä, voidaan valtakunnallisesti tutkia pelastustoimen laatua kansallisella tasolla.

Pelastustoimen valtakunnallinen vertailu monien mittareiden osalta on hankalaa, koska toiminta-alueet ovat hyvin erilaisia kooltaan, maantieteeltään, asukasluvultaan ja infraltaan. Millä menetelmällä asiakastytyväisyyttä tulisi seurata ja millaisella järjestelmällä palautetta voitaisiin kerätä onnettomuustilanteissa, on kysymys, johon tulee saada vastaus, mikäli Sisäministeriö ei sitä määrittele lähitulevaisuudessa. Ministeriön ohjaus on selkeästi lisääntynyt Hyvinvointialueiden aloituksen jälkeen.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueella ollaan suunnittelemassa jaettavaa korttia, jossa on palautteen antolinkit helposti esillä ja käytettävissä. Tätä voisi käyttää jatkuvasti tai tietyin määräajoin kaikilla tehtävillä niin pelastustehtävissä kuin myös ensihoidossa. Palautekortti saataneen käyttöön vuoden 2024 aikana.

### 7.3 Oma oppiminen

Oma osaamiseni pelastustoimen osalta perustuu kokemukseeni vuodelta 1999 alkaen, eritason tehtävissä, sekä jatkuvaan itseni kehittämiseen. Olen kouluttanut itseäni säännöllisesti ja kuulun useampaan asiantuntijaverkostoon pelastustoimessa. Koulutusten ja oppimisen myötä koen olevani tietoinen pelastusalan toiminnoista, tulevaisuuden visioista ja tarpeista.

Olen kehitysmuuntoinen ja haluan alan kehittyvän, enkä vain suorittavan toimintoja, niin kuin aina ennenkin on tehty. Tämän työn aloituksen ja valmistumisen välillä oma organisaationi on kokenut valtavan muutoksen, joka on vaikuttanut omaan ajatukseeni tutkittavan asian osalta. Olen entistä varmempi siitä, että jatkuvaa asiakaspalautetta tullaan tarvitsemaan ja keräämään uudessa organisaatiossa toiminnan kehittämiseksi.

Olen oppinut paljon yleistä asiakaspalautteisiin ja asiakastytyvyyteen liittyvää, sekä havainnut, että asiasta ollaan kiinnostuneita. Alkuvaiheessa elin ajatuksessa, että tutkittua tietoa asiakastytyvyydestä ei välttämättä edes kaivattu päätöksen teon ja koulutuksen pohjaksi, mutta onneksi olin väärässä ja tietoa halutaan saada lisää. Tulevaisuudessa tarvitaan jopa jatkuvaa, reaaliaikaista tietoa, palvelun laadusta.

## 8 Johtopäätökset

Minkälaisia asiakaskokemukset ovat rakennuspaloissa, kysymykseen on saatu vastaus, pelastustoimen asiakaskokemukset rakennuspalojen osalta ovat hyvällä tasolla. Myös asianomaiset ovat kohdattu hyvin, samoin kuin heitä on kohdeltu hyvin, tosin empatiaa tulisi lisätä näissä tilanteissa.

Tulosten perusteella rakennuspalojen asiakaskokemukset ovat kohtuullisen hyvällä tasolla, joten välitöntä reagointia ei tarvita. Tämä tehty kysely kertoo vain yhden pelastustoimialueen tilanteesta. Suomessa on 21 Hyvinvointialueen pelastustoimea, joita kaikkia johdetaan varmasti eri lailla ja näissä toimii erilaiset ihmiset. Vastaavanlainen kysely tulisi ehdottomasti toteuttaa muissakin laitoksissa tai muutamassa laitoksessa, jotta tulos olisi kattavampi. Pelastusalan ihmiset tulevat lähes saman koulutusputken lävitse, joten en usko kovin suuriin eroihin alan sisällä, tietysti yksilön toiminta on tässä se, joka vaikuttaa tulokseen, eli pienistä asioista muodostuu kokonaisuus.

Toivottavasti pelastusopistolla tai ministeriöllä olisi mahdollisuus lähitulevaisuudessa selvittää valtakunnallisesti asiakaskokemuksia rakennuspaloissa, tällä hetkellä oma työtehtäväni ei anna tällaiseen laajempaan tutkimukseen mahdollisuuksia.

Pelastustoimi on suuressa muutoksessa edelleen ja tulevaisuus tulee perustumaan pitkälti tiedolla johtamiseen strategisten tavoitteiden mukaisesti. Omavalvonta ja asiakastyytyväisyys ovat myös toiminnan keskiössä. Kaikilla aloilla asiakastyytyväisyys on nostettu esille ja myös pelastustoimen tulee tarkastella ja seurata toimintaansa kriittisesti, sekä säännöllisesti. Tällä tutkimuksella on suuri merkitys pelastustoimen uuden alun selvitystyössä.

Työstä saadaan askelmerkit tulevaisuuden suunnitteluun ja käytännön toteuttamiseen. Tässä työssä käytetty tapa kerätä palautetta on liian työllistävä ja hidas, joten palautelinkki tulee saada asiakkaalle nopeasti ja helposti ilman suurempaa vaivaa. Toiminnan parantamiseksi on suunniteltu jaettava palautekortti, jonka toiminnasta saadaan ensimmäisiä kokemuksia todennäköisesti 2024 aikana.

Jotta toiminta kehittyy, tarvitaan tietoa missä mennään tällä hetkellä. Myös vertailuarvoja muiden pelastuslaitosten kesken tarvitaan, jotta toiminnan taso selviää. Tästä työssä hyvänä verrokkina toimi Pohjois-Karjalan pelastustoimen teettämä kysely, jossa tulokset olivat varsin samansuuntaisia.

Todennäköisesti Sisäministeriön ohjaus lisääntyy tulevaisuudessa, nyt on jo valtakunnallisesti lähetetty tietopyyntö, pelastustoimen arviointi ja seurantavelvollisuudesta kaikille Hyvinvointialueelle. Tämän tietopyynnön on tarkoitus olla vuosittainen ja näin saadaan valtakunnallista tietoa samoista toiminnan osa-alueista. Tämä ensimmäinen, harjoittelukierros, varmasti tarkentaa kysymyksiä ja antaa tulevaisuuden suuntaviivoja. Asiakastytyvyyden osalta tällä hetkellä kyselyssä kysytään ainoastaan, suoritetaanko jatkuvaa asiakaspalautteen keräämistä. Ja onko palautejärjestelmä käytössä.

Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiin on saatu vastaukset ja palautteet jalkautetaan Varsinais-Suomen pelastustoiminnan johtajille minun toimestani syksyn 2023 aikana. Pidän kokonaisuutta onnistuneena ja työstä on työelämälähtöistä hyötyä tulevaisuuden rakentamisessa. Jatkotyötä tarvitaan tämän opinnäytetyön jälkeen, jotta koko pelastustoimiala pääsee yhtenäiseen toimintaan ja palautteen keräämiseen tulevaisuudessa.

Tätä opinnäytetyötä tulisi jatkaa määrittelemällä pelastustoimen laatu, jota ei ole vielä tehty. Pelastustoimen tulisi itse havahtua laadun määrittelyn puuttumiseen. Laatu tulisi määritellä Sisäministeriön toimesta, jolloin laadun seurannan käyttöönotto olisi helpompaa pelastuslaitoksille.

Tutkimustyötä tulisi lisäksi jatkaa jatkuvan laadunvalvontajärjestelmän kehittämisellä ja jalkauttamisella pelastustoiminnan tarpeisiin. Tässä työssä ei kuitenkaan määritelty laatua tai kehitetty valvontajärjestelmää, vaan selvitettiin rakennuspalossa mukana olleiden kokemuksia Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen alueella tapahtuneissa rakennuspalonnettomuuksissa vuonna 2019. Näiden tulosten perusteella voin omassa työyhteisössäni tehdä mahdollisia tarpeellisia muutoksia ja jakaa tuloksia valtakunnallisesti yhteistyöfoorumeissa.

## Lähteet

Cullberg, J. 1991. Tasapainon järkkyyessä. Psykoanalyttinen ja sosiaalipsykiatrinen tutkielma. Helsinki. Otava.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä. Docendo Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Viro. Talentum.

Fou, A. 2009. What's wrong with the Net Promoter Score. Three reasons Why the Net Promoter Score is a waste of Time. viitattu 12.1.2023.  
<https://www.clickz.com/whats-wrong-with-the-net-Promoter-score/67952/>

Gallagher, R. 2013. The Customer Service Survival Kit. USA. Amacom.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki. Edita publishing Oy.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki. Edita.

Hyttinen, V. & Tolonen, P. & Väisänen, T. 2020. Palofysiikka. Helsinki. Savion kirjapaino Oy.

Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila. Valtiovarainministeriön julkaisuja- 2023:7. Viitattu 6.5.2023.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164641/VM\\_2023\\_7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164641/VM_2023_7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kerzner, H. 2013. Project management. A systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. New Jersey. John Wiley&Sons.

Kleinberger, H. Badgett, M., Boyce, M. S. 2006. Turning shoppers into advocates: the customer focused retail enterprise. IBM Global Services. viitattu 5.3.2023.

[https://www.centromarca.pt/folder/conteudo/277\\_turning\\_shoppers\\_into\\_advocates.pdf](https://www.centromarca.pt/folder/conteudo/277_turning_shoppers_into_advocates.pdf)

Kopra, P. 2021. Asiakaslähtöinen toimintatapa edellyttää toimintakulttuurin muutosta-onko pelastustoimi valmis? Pelastustieto julkaisu. Viitattu 5.1.2023.

<https://pelastustieto.fi/pelastustieto-blogi/asiakaslaitoinen-toimintatapa-edellyttaa-toimintakulttuurin-muutosta-onko-pelastustoimi-valmis/#91754844>

Lankinen, M. 2008. Suhtautuminen palokuolemiin ja onnettomuuksien ehkäisyyn. Opinnäytetyö (AMK). Kuopio. Pelastusopisto.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Oravainen, M. 2019. Pelastustoiminnan asiakastyytyväisyys. Opinnäyte (YAMK)  
Viitattu 1.11.2022.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/264434/Oravainen\\_Miikka.pdf?sequence=3](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/264434/Oravainen_Miikka.pdf?sequence=3)

Paaso, E. 2006. KvantimOTV. viitattu 2.1.2023

<https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html#likert>

Palvelutasopäätös. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen palvelutasopäätös vuosille 2021–2024. Viitattu 20.2.2023. [www.vspelastus.fi](http://www.vspelastus.fi)

Pelastusopisto. 2005. Pelastustoiminnan johtaminen. Vierailtu 23.2.2023.

[https://www.pelastusopisto.fi/wp-content/uploads/2016/12/35544\\_johtamisopas.pdfopisto.fi](https://www.pelastusopisto.fi/wp-content/uploads/2016/12/35544_johtamisopas.pdfopisto.fi)

Pennanen, E. 2018. Millä mittareilla asiakaskokemusta kannattaa mitata? Kauppalehti. Viitattu 12.12.2022.

<https://www.kauppalehti.fi/kumppaniblogit/asiakaspalvelunuusi-aika/milla-mittareilla-asiakaskokemusta-kannattaa-mitata/d36927c9-80b7-5fb0-9835-fef19e3ad7aa?>

Pine, J. & Gilmore, J. 1999. The experience economy. Work is theatre & every business a stage. Boston. Harvard Business School Press.

PK pelastuslaitos. Mari Voutilaisen sähköpostin PDF liite.



Pohjolan-Pirhonen, C. & Poutiainen, K. & Samulin, H. 2007. Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki. Kirjapaja

Prontonet. Pelastustoimen onnettomuustilastointijärjestelmä. Viitattu 2023.  
<https://prontonet.fi/>

Rissanen, T.2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä. Pohjantähti.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Vantaa. Talentum Media Oy.

Saarijärvi, H. 2018. Miten viestiä ja mitata asiakaslähtöisyyttä. Viitattu 30.12.22.  
<https://viestijat.fi/miten-viestia-ja-mitata-asiakaslahtoisyytta/>

SFS-EN ISO 9000 Laadunhallintajärjestelmät. Helsinki. Suomen standardisoimisliitto SFS ry.

Thjis, N.2011. Measure to Improve. Improving Public Sector Performance by Using Citizen-User Satisfaction information. EUPAN.

Toimintavalmiuden suunnitteluohje. Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje. Sisäasiainministeriön julkaisuja 21/2012. Viitattu 3.2.2023.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79284/Toimintavalmius ohje%202012.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79284/Toimintavalmius%202012.pdf)

Tullin asiakastyytyväisyyden yleiskuva -kysely 2021. Viitattu 6.5.2023.

<https://tulli.fi/documents/2912305/4517369/Asiakastyytyv%C3%A4isyyskyselyn+tulokset+2021,+Tulliselvitys.pdf/ba03a221-8901-7659-f79d-abde8ad152f4/Asiakastyytyv%C3%A4isyyskyselyn+tulokset+2021,+Tulliselvitys.pdf?t=1649851702257>

Vahevaara, T. 2016. Miksi asiakaspalauteen antaminen on Suomalaiselle niin vaikeaa. Blogi kirjoitus. Vierailtu 11.3.2023

<https://www.questback.com/fi/blogi/miksi-asiakaspalautteen-antaminen-on-suomalaiselle-niin-vaikeaa/>

Varha. Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Viitattu 3.3.2023. [www.varha.fi](http://www.varha.fi)

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Vierailtu 23.2.2023

[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa\\_2007.pdf](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf)

# Rakennuspalojen asiakaskokemusten selvittäminen

Tällä kyselyllä halutaan selvittää asiakaskokemuksia henkilöiltä, jotka ovat olleet paikan päällä rakennuspalojen aikana. Kyselyn tuloksia hyödynnetään asiakaspalvelun kehittämisessä. Yksittäisiä vastauksia ei eritellä, vaan vastauksia käsitellään isompana kokonaisuutena. Kaikki vastaukset annetaan anonyymisti.

Pakollinen

1.Oltiinko sinuun yhteydessä onnettomuuspaikalla?

- Kukaan ei ottanut minuun yhteyttä
- Minuun oltiin yhteydessä pikaisesti
- Minuun oltiin yhteydessä jonkin verran
- Minuun oltiin yhteydessä useampaan kertaan tilannepaikalla

2.Huomioitiinko sinut inhimillisesti, sinulle poikkeuksellisessa tilanteessa?

- Minua ei huomioitu ollenkaan
- Minut huomioitiin heikosti
- Minut huomioitiin hyvin
- Minut huomioitiin erittäin hyvin

## Liite 1

3. Kerrottiin sinulle mitä sinun tulisi tehdä tai minne ottaa yhteyttä, kun pelastuslaitos poistuu paikalta?

- Minuun ei oltu yhteydessä ollenkaan tapahtumapaikalla
- Minulle kerrottiin liian vähän
- Minulle kerrottiin ymmärrettävästi asioita
- Minulle kerrottiin erittäin hyvin mitä tulee tehdä seuraavaksi

4. Oliko sinulla onnettomuuden aikana tieto siitä keneltä voit kysyä paikanpäällä asioita, jos jotain tulee mieleen?

- En tiennyt missään vaiheessa keneltä voin kysyä
- Tiesin hetken aikaa keneltä voin kysyä
- Tiesin henkilön, jolta voin kysyä tarvittaessa, lähes koko onnettomuuden ajan
- Tiesin jatkuvasti henkilön, jolta voin tarvittaessa kysyä

5. Koetko saaneesi riittävästi tietoa onnettomuuden aikana, siitä mitä tapahtuu seuraavaksi?

- En saanut mitään tietoa siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi
- Sain heikosti tietoa
- Sain tietoa jonkin verran
- Sain tietoa riittävästi

## Liite 1

6.Minkä määrän tähtiä antaisit asiakaskokemuksesta pelkästään, jättäen sammutustyön arvostelun ulkopuolelle. Yksi tähti->erittäin heikko, 4 tähteä->erittäin hyvä.

7.Kerro omin sanoin miten olet kokenut onnettomuustilanteen asiakkaana. Miltä sinusta tuntui? Helpottiko pelastushenkilöstön kanssa kommunikointi oloasi?

Lähetä