

Satakunnan  
pelastuslaitoksen  
asiantuntijat  
asiakaslähtöisyyden ja  
palvelutuotannon  
vaikuttavuuden  
alkulähteellä.  
Haastattelututkimus.

Kippo, Koivisto, Puolitaival



## Satakunnan pelastuslaitoksen asiantuntijat asiakaslähtöisyyden ja palvelutuotannon vaikuttavuuden alkulähteellä. Haastattelututkimus.

---

<b>Tekijä/t</b>	Sonja Kippo, Katriina Koivisto & Mikko Puolitaival		
<b>Kieli</b>	suomi	<b>Sivumäärä</b>	34
<b>Tiivistelmä</b>	<p>Vaikuttavuudesta ja vaikuttavuuden arvioinnista puhutaan yhä enemmän. Vaikuttavuudella tarkoitetaan tavoitteellisella toiminnalla saavutettua hyötyä ja tavoiteltua muutosta. Pelastuslaitosten palvelutasopäätöksissä onnettomuuksien ehkäisyn osalta on esitetty lähinnä suoritteiden määrään liittyviä tavoitteita. Uuden toimintaohjelman tavoitteet ohjaavat kuitenkin toimialaa suuntaamaan huomion suoritteista työn aikaansaamiin tuloksiin.</p> <p>Tässä tutkimuksessa oli tarkoitus kuvata Satakunnan pelastuslaitoksen asiantuntijoiden kokemuksia onnettomuuksien ehkäisystä. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuudesta ja turvallisuuteen liittyvistä asiakastarpeista. Asiantuntijoilta kysyttiin heidän tunnistamia asiakastarpeita liittyen turvallisuuteen, keinoja asiakastarpeisiin vastaamiseksi sekä onnettomuuksien ehkäisytyön kehitystarpeita.</p> <p>Asiantuntijat kuvailivat onnettomuuksien ehkäisytyötä merkitykselliseksi, sillä onnettomuuksien ehkäisytyöllä voidaan edistää asiakkaiden hyvinvointia. Asiakkaiden tarpeet kuvailtiin lasten ja nuorten, ikäihmisten, haastavan asiakasryhmän sekä sidosryhmien osalta. Turvallisuuden edistämisen keinoista kuvattiin käytössä olevia perinteisiä menetelmiä. Vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviksi tekijöiksi tunnistettiin laatu, henkilöstön osaamisen taso sekä henkilöstön motivaatio. Haastatteluissa tuli esiin myös kehitysehdotuksia onnettomuuksien ehkäisytyön käytännön työn kehittämiseksi.</p>		
<b>Asiasanat</b>	Onnettomuuksien ehkäisy, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys		

---

# Sisältö

<b>1</b>	<b>JOHDANTO .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>TEOREETTINEN TAUSTA .....</b>	<b>7</b>
2.1	Vaikuttavuus.....	7
2.2	Asiakas.....	9
2.3	Onnettomuuksien ehkäisytyö .....	10
<b>3</b>	<b>TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS .....</b>	<b>13</b>
4.1	Tutkimusasetelma .....	13
4.2	Tutkimuksen vastaajat.....	13
4.3	Teemahaastattelurungon kehittäminen .....	13
4.4	Aineiston keruu .....	14
4.5	Aineiston analyysi.....	15
<b>5</b>	<b>TULOKSET .....</b>	<b>16</b>
5.1	Haastateltavien taustatiedot.....	16
5.2	Asiantuntijoiden kuvailemat turvallisuuteen liittyvät asiakastarpeet .....	18
5.3	Turvallisuuden edistämisen keinot .....	20
5.4	Vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvät tekijät .....	22
<b>6</b>	<b>KEHITYSEHDOTUKSET .....</b>	<b>24</b>
6.1	Turvallisuusviestintä .....	24
6.2	Valvonta .....	25
6.3	Ympäristön hyvinvoinnin edistäminen .....	26
6.4	Yhteistyö .....	27
6.5	Organisaatorakenne muutos .....	28
6.6	Sähköiset palvelut .....	29
<b>7</b>	<b>POHDINTA.....</b>	<b>32</b>
7.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	32

7.2	Tutkimuksen eettisyys.....	35
7.3	Tulosten pohdinta.....	36
7.4	Johtopäätökset.....	39

<b>Liitteet.....</b>	<b>41</b>
----------------------	-----------

<b>Lähteet.....</b>	<b>49</b>
---------------------	-----------

# 1 JOHDANTO

Pelastuslaitosten ydintehtävä on edistää asiakkaiden turvallisuutta ja ehkäistä onnettomuuksia (Pelastuslaki 379/2011; Lepistö & Heliskoski 2019). Onnettomuuksien ehkäisylle on toimintaohjelmassa asetettu missioksi: ”Turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki vuoteen 2025 mennessä” (Lepistö & Heliskoski 2019). Pelastuslaitosten palvelutasopäätöksissä onnettomuuksien ehkäisyn, kuten valvonnan osalta on esitetty lähinnä suoritteiden määrään liittyviä tavoitteita. Tätä havainnollistaa valvontasuunnitelmissa tehdyt arviot valvontaan liittyvistä suoritteista (Valvontasuunnitelma 2021 a & b). On lisäksi kuvattu, että Suomessa on suoritettu valvontatehtäviä 190 211 kappaletta, liikenneonnettomuuksia 15 654 kappaletta ja tulipaloja 12 602 kappaletta vuositasolla (Pelastustoimi 2021a).

Uuden toimintaohjelman tavoitteet ohjaavat kuitenkin toimialaa suuntaamaan huomion suoritteista työn aikaansaamiin tuloksiin ja kohti muutosta toimintakulttuurissa (Lepistö & Heliskoski 2019). Toimintakulttuurin muutoksen onnistumiseksi tarvitaan aikaisempaa enemmän tietoa pelastustoimen asiakkaista ja asiakaskokemuksesta (Kopra 2021). Pelastustoimella on vielä niukasti tietoa toiminnan vaikuttavuudesta, jota havainnollistaa vähäinen tutkimustieto (Pedak, Mankkinen & Koltola 2015; Saine-Kottonen, Itkonen & Rekola 2016; Huuskonen 2017; Rekola, Itkonen & Saine-Kottonen 2017; Puolokainen, Varblane, Ints & Somerkoski 2018) ja opinnäytetyöjulkaisujen määrä (esim. Laine 2017; Virtanen 2019). Tämä tutkimus osaltaan pyrkii vastaamaan yllä mainittuihin tietotarpeisiin. Tämän haastattelututkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa turvallisuuteen liittyvistä asiakastarpeista ja onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuudesta.

## 2 TEOREETTINEN TAUSTA

### 2.1 Vaikuttavuus

**Vaikuttavuus** voidaan määritellä siten, että sillä tarkoitetaan saavutettua hyötyä ja tavoiteltua muutosta. Se on muutosta halutussa osa-alueessa, johon suunnataan resursseja ja toimenpiteitä tavoitteellisesti. (Fox-Rushby & Cairns 2005; Kettunen 2017; Heliskoski, Humala, Kopola, Tonteri & Tykkyläinen 2018; Joentakanen, Lepistö & Heliskoski 2019; Vataja 2019.) Resursseja ovat esimerkiksi aika, henkilökunta, työtilat ja raha (Fox-Rushby & Cairns 2005). Toimenpiteillä tarkoitetaan käytännön työssä tehtyjä toimintoja, kuten turvallisuusviestintää (Joentakanen ym. 2019).

Vaikuttavuuden todentamisessa voi hyödyntää apuvälineenä mallintamista. Mallintamisen tarkoituksena on tehdä suunnitelma, kuinka saavuttaa tavoiteltu muutos ja edistää toimenpiteen onnistumista (Green, Cross, Woodall & Tones 2019). Vaikuttavuuden mallintamisessa voi hyödyntää muun muassa, joitakin seuraavista: IOOI-menetelmällä kuvattu vaikuttavuusketju (Pandey & Rishi 2016; Heliskoski ym. 2018; Vataja 2019), Proksimaali-distaalinen vaikuttavuusketjuajattelu (Wimbush & Watson 2000; Green ym. 2019), vaikuttavuuden ekosysteemi (Heliskoski ym. 2018), vaikutuspuu (Heliskoski ym. 2018), muutosteoria (Green ym. 2019; Wilkinson, Hills, Penn & Barbrook-Johnson 2021) tai etenevä malli (Green ym. 2019). Vaikuttavuuden tavoittelu voidaan pilkkoa työvaiheisiin, jotka voivat olla osin päällekkäisiä. Työvaiheet ovat seuraavat: 1) tiedonkeruu (Green ym. 2019), 2) suunnittelutyö (esim. Heliskoski ym. 2018; Green ym. 2019) sekä 3) vaikuttavuuden arviointi (esim. Dahler-Larsen 2004; Kettunen 2017; Vataja 2019; Green ym. 2019; Hotus 2021.)

**Tiedonkeruu** on vaikuttavuuden tavoittelussa tärkeää. Kerätty tieto toimii perustana tunnistetun muutostarpeen tavoitteen muodostamisessa. Vaikuttavuuden saavuttamiseen tarvitaan tietoa erityisesti toimintaympäristöstä, asiakkaista ja heidän tarpeistaan, jotta voidaan ohjata toiminta aidosti kohti haluttua muutosta. Tieto voi olla peräisin muun muassa kokemuksista, mittauksista tai erilaisista tietolähteistä. (Green ym. 2019.) Vaikuttavuustiedon keruussa on perusteltua käyttää monitieteellisiä ja monimenetelmällisiä tapoja, sillä näin saadaan laajennettua vaikuttavuuden arvioinnille merkityksellistä tietoa. Esimerkiksi Mustonen (2021) keräsi vaikuttavuustietoa tutkimuksessaan terveystieteiden lyhyellä- ja pitkällä aikavälillä useista eri lähteistä, kuten kliinisiä mittauksien tuloksia, organisaatioiden kustannustietoja, potilaiden elämänlaatua kyselylomakkeella, rekisteritietoja sekä toimenpiteen toteuttajien näkemykset kerättiin haastatteluin. (Mustonen 2021.)

**Suunnittelutyössä** on kyse työn rajauksesta ja juurisyiden tunnistamisesta eli muodostetaan ymmärrys halutusta muutostarpeesta. Suunnittelutyö edistää muutosten tarkastelua konkreettisella tasolla. (McQueen & Jones 2007; Heliskoski ym. 2018; Green ym. 2019; Hyvänmitta 2021.) Suunnittelutyössä on tärkeää asettaa mitattavissa oleva vaikuttavuustavoite, joka vastaa tunnistettuun muutostarpeeseen (Green ym. 2019). Perustana realistisen vaikuttavuustavoitteen asettamisessa on, että ymmärretään toimenpiteen luonne (Mustonen 2021). Suunnittelutyössä vastataan seuraaviin kysymyksiin: mitä, ketä, missä, milloin, miksi ja kuinka (Green ym. 2019). Suunnittelutyö pitää sisällään toimijoiden osallistuttamisen. Toimenpiteen onnistumisen ja sen vaikuttavuuden kannalta on merkityksellistä osallistaa toimijoita mukaan toimenpiteen kehittämiseen. (Andreasen 2002; Green ym. 2019; Mäki-Opas, Vaarama, Valkonen, Leinonen, Syväjärvi & muu PROMEQ-konsortio 2019.) Lisäksi suunnittelutyö sisältää tarvittavien resurssien tunnistamisen, taloudellisen arvioinnin, toimenpiteen sisällön kuvauksen, muutoksen aikajänteen arvioinnin, riskianalyysin sekä seuranta ja arviointi menetelmän asettamisen. (Green ym. 2019.)

**Vaikuttavuuden arviointi** on merkityksellistä. Sen avulla voidaan osoittaa toimenpiteen toimivuus. Arvioinnissa on keskeistä löytää vastaus siihen, kuinka toimenpide saa aikaan toivotun muutoksen. Toisin sanoen selvitetään vaikutus eli tunnistetaan toimenpiteen ja tuloksen välinen syy-seuraussuhde. (Medical Research Council 2010; Dahler-Larsen 2004; Kettunen 2017; Vataja 2019.) Vaikuttavuuden arviointia voidaan tarkastella eri tasojen näkökulmasta, jotka ovat yhteiskunta, organisaatio ja asiakas (Medical Research Council 2000; Green ym. 2019). Tavoitteina vaikuttavuuden arvioinnissa ovat palvelujen tuloksellisuuden ja laadun parantaminen (Kettunen 2017) sekä niiden räätälöiminen asiakkaille (Medical Research Council 2010). Vaikuttavuuden arvioinnissa on muistettava, että lopputulokseen voi liittyä myös odottamattomia tai negatiivisia seurauksia (Medical Research Council 2010; Wilkinson ym. 2021).

Vaikuttavuuden arviointi edellyttää mitattavissa olevaa vaikuttavuustavoitetta, toimenpiteen seuranta sekä säännöllisiä mittauksia oikeanlaatuisilla mittareilla (Green ym. 2019). Mittarin hyviä piirteitä ovat SMART-periaatteen mukaiset piirteet. Tämä tarkoittaa, että mittari on määritelmältään tarkka, mitattavissa oleva, tulokset saavutettavissa, mittaa tarkoituksen mukaista kohdetta ja on sidoksissa aikaan. (Green ym. 2019.) Muita hyviä piirteitä ovat muun muassa mittarin pätevyys, luotettavuus, helppokäyttöisyys, herkkyys tunnistaa muutos ja hyväksyttävyyys sidosryhmien kesken (Lampe, Mäkelä & Saalasti-Koskinen 2017). Vaikuttavuuden arvioinnissa voi hyödyntää erilaisia tutkimusasetelmia, jotka ovat joko ei-kokeellisia tai kokeellisia (Medical Research Council 2010; Grove, Burns & Gray 2013). Ei-kokeellisten tutkimusasetelmien tarkoituksena voi olla yhteyksien etsiminen (esim. vertaileva tutkimusasetelma), ilmiön välisten suhteiden kuvailu (esim. tapaustutkimus) tai syy-seurausyhteyden tutkiminen (esim. kvasikokeellinen tutkimusasetelma) (Grove ym. 2013). Kokeellisen tutkimusasetelman tarkoitus on



vaikuttavuuden tutkiminen (satunnaistettu kontrolloitu tutkimusasetelma, RCT) (Medical Research Council 2010; Grove ym. 2013). Vaikuttavuuden arviointia voidaan tarkastella myös tutkimusasetelmien tuottaman vaikuttavuustiedon näytön asteen näkökulmasta (HOTUS 2021.)

Vaikuttavuuden arviointiin liittyy keskeisesti aikajänteen merkitys. Toimenpiteen luonteen ymmärtäminen on tärkeää (Medical Research Council 2010; Mustonen 2021), jotta voidaan määrittää aikajänne vaikuttavuuden havaitsemiselle (Mustonen 2021) ja valita sopivat mittarit (Medical Research Council 2010). Mittauksen aiheena on toimenpiteen aikaansaama vaikutus halutussa kohteessa sen eri aikajänteissä (Green ym. 2019). Muutokset voivat näkyä toimenpiteen eri aikajänteissä joko lyhyen- tai pitkän aikavälin kuluessa (Heliskoski ym. 2018; Green ym. 2019; Mustonen 2021). Aikajännteistä keskeiset mittausten ajankohdat ovat toimenpiteen aloituksessa, toimenpiteen aikana ja toimenpiteen loputtua. Toimenpiteen aloituksessa ja toimenpiteen aikana hyödynnettäviä mittareita ovat prosessimittarit (Green ym. 2019) ja vaikuttavuusindikaattorit (WHO 1998; Green ym. 2019; Mäki-Opas ym. 2019). Toimenpiteen loputtua mitataan tuloksia ja vaikutuksia yhteiskunnassa, johon hyödynnetään tulosmittareita (Green ym. 2019). Lyhyen aikavälin vaikuttavuuden havaitsemiselle on suositeltavaa käyttää kolmen vuoden aikajännettä. Erityisesti silloin, kun vaikuttavuustavoite liittyy asiakkaiden toiminnan muutokseen. Mittarit, joilla todetaan asiakkaiden toimintaan liittyviä muutoksia eivät välttämättä osoita merkittäviä muutoksia vielä vuoden sisällä. (Mustonen 2021.) Muutokset toiminnassa ja sen ylläpidossa liittyvät itsesääntelyyn, sosiaaliseen yhteisöön ja ympäristöön, resursseihin, tapojen rutinoitumiseen sekä yksilön motiiveihin (Kwasnicka 2016). Lisäksi on otettava huomioon toimenpiteen toteuttajien taitojen kehittyminen, joka voi viedä aikaa. Noin ensimmäisen vuoden aikana voidaan havaita kustannusvaikuttavuutta (Mustonen 2021). Pitkällä aikavälillä voidaan havaita muun muassa kuolleisuutta ja organisaation mahdollisia kustannussäästöjä (Mustonen 2021).

## 2.2 Asiakas

**Asiakkaaksi** määritellään kaikki ne henkilöt, jotka ovat olleet jonkinlaisessa kontaktissa organisaation tuottamien palveluiden kanssa (Rope 2000). Pelastuslaitoksella asiakas kuvataan olemassa olevana tai potentiaalisena hyödyn saajana. Asiakas voi olla joko satunnainen tai vakituinen palvelun käyttäjä, esimerkiksi matkailija tai kunnan veronmaksaja. Pelastustoimen asiakkaalla on useampia rooleja, mitkä voivat mennä osittain päällekkäin. Asiakas voi samaan aikaan toimia asiakasroolissa esimerkiksi veronmaksajana kunnan palveluiden rahoittajan roolissa ja kunnan palveluiden hyödynsaajana. (Leppäkoski, Granström, Rahikainen, Heikkinen, Isotalo, Jokelainen, Neuvonen & Nurminen 2018.)

Yleisellä tasolla asiakkaista puhutaan sisäisinä ja ulkoisina asiakkaina. Pelastuslaitoksen sisäisiksi asiakkaiksi luokitellaan oma henkilöstö. Sisäinen asiakassuhde voi syntyä esimerkiksi sisäisen valvonnan tai asiantuntija-avun tarpeen kautta. Pelastuslaitoksen ulkoisia asiakkaita ovat pelastuslaitoksen palveluiden käyttäjät, veronmaksajat ja investoijat. Ulkoisia asiakkaita ovat myös valvontakohteet tai erityisten tarpeiden pohjalta esiin nousevat kohteet, joille tuotetaan erityisiä onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviä asiantuntija-, ohjaus-, neuvonta-, valvonta-, palotarkastus- tai valistuspalveluita. (Koivisto, Saine-Kottonen, Saari & Sihvonen 2015; Leppäkoski ym. 2018.)

**Asiakkuudenhallinta** on asiakkaiden tarpeiden tunnistamista ja tarpeiden täyttämistä nykyistä paremmin. Asiakkuudenhallintaa voidaan kuvata jatkuvan parantamisen mallina ja sen etuna on, että se lisää asiakkaisiin liittyvää tietämystä ja ymmärrystä miksi he ovat asiakkaita. Asiakas odottaa, että häntä palveleva yritys tuntee hänet, hänen tilanteensa ja mieltymykset. Asiakkuudenhallinnan avulla pystytään vastaamaan myös asiakkaiden muuttuviin odotuksiin, sillä järjestelmällisen toiminnan ja asiakastietojen aktiivisen hyödyntämisen avulla asiakkaiden tarpeet ovat yrityksen tiedossa ja enustettavissa. Tärkeä osa asiakkuudenhallintaa ja asiakkuuksien johtamista on vuorovaikutuksen ja vuorovaikutuskanavien kehittäminen asiakassuhteissa. Esimerkiksi palautejärjestelmä on hyvin yksinkertainen toteuttaa ja palautteen antaminen kannattaa tehdä asiakkaille mahdollisimman helpoksi. Palautteiden keruu ja säännöllinen käsittely ovat keskeinen osa jatkuvaa asiakassuhteiden hoidon kehittämistä. (Mäntyneva 2001; Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005; Viitala & Jylhä 2019.)

## 2.3 Onnettomuuksien ehkäisytyö

Onnettomuuksien ehkäisy on toimintaa, jolla pyritään estämään onnettomuuksien tapahtuminen ja minimoimaan vahingot etukäteen (Sanastokeskus TSK). Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn perusta on pelastuslaissa. Sen mukaan pelastuslaitosten tulee huolehtia alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta turvallisuus-viestinnästä, ohjauksesta ja neuvonnasta sekä valvontatehtävistä. Toiminnan tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa. (Pelastuslaki 379/2011; Lepistö & Heliskoski 2019.)

**Valvontatyö** kohdistuu lainsäädännössä pelastusviranomaisten valvottavaksi määrättyjen säännösten noudattamiseen. Valvonnassa korostetaan kohteen oman toiminnan merkitystä turvallisuuden parantamisessa. Valvonnalla pyritään parantamaan ihmisten turvallisuutta, vähentämään onnettomuuksia ja lisäämään ihmisten kykyä toimia onnettomuustilanteissa. Valvonnan muotoja on erilaisia, mutta pääasiallisin valvontamuoto

on palotarkastus. Palotarkastuksen tavoitteena on tukea toimijan omatoimista varautumista sekä korostaa kohteen oman toiminnan merkitystä turvallisuuden parantamisessa. Pelastusviranomaisen suorittaman valvonnan painopisteenä on pelastuslain mukaisesti tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen sekä rakennusten käytönaikaisesta poistumisturvallisuudesta ja pelastustoiminnan edellytysten turvaamisesta huolehtiminen. Osa valvonnasta on etukäteen suunniteltua valvontaa (määräaikaiset tarkastukset), ja osa valvonnasta käynnistyy asiakkaan tekemästä ilmoituksesta (esimerkiksi yleisötilaisuutta varten laaditusta pelastussuunnitelmasta). Pelastuslain mukaisesti valvonnan tulee kohdistua veloitteiden noudattamiseen ja toiminoista aiheutuviin riskeihin. (FCG 2020; Valvontasuunnitelma 2021a.)

**Turvallisuusviestintä** on kansalaisviestintää turvallisuusasioista. Se pitää sisällään mm. ohjeistamisen ja neuvomisen onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseen ja erilaisista turvallisuustilanteista selviämiseen. (Turvallisuusviestintäsuunnitelma 2021.) Pelastuslaitosten turvallisuusviestinnän muotoja ovat esimerkiksi erilaiset kampanjat, tapahtumat, koulutukset, sosiaalisen median välityksellä tapahtuva viestintä ja mediaviestintä. Turvallisuusviestintää voi toteuttaa pelastuslaitoksen omat asiantuntijat, sopimuspalokuntalaiset, sivutoimiset palokunnat, järjestöt sekä muut yhteistyötahot. (Lepistö & Heliskoski 2019.)

**Ohjauksen ja neuvonnan** tavoitteena on myös tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa. Ohjaus ja neuvonta on yleistä turvallisuusviestintää kohdennetumpaa ja se liittyy erityisesti pelastuslain 2 ja 3 luvuissa säädettyihin asioihin, vaarallisten kemikaalien käyttöön ja varastointiin liittyviin asioihin sekä rakentamisen turvallisuuteen. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2018; Palvelutasopäätös 2021.)

Onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja turvallisuuden ylläpitämiseksi pelastuslaitos toimii läheisessä yhteistyössä muiden viranomaisten sekä alueella olevien yhteisöjen ja alueen asukkaiden kanssa sekä osallistuu paikalliseen ja alueelliseen turvallisuussuunnittelutyöhön. Keskeinen säädösperusta yhteistyölle on pelastuslaissa (erityisesti 42 § ja 43 §), pelastustoimen strategiassa sekä onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelmassa. Pelastusviranomaisilla on muiden viranomaisten työtä tukeva asiantuntijarooli. Viranomaisten välisiä yhteistyömuotoja ovat muun muassa lausuntomenettelyt, asiantuntijatarkastukset, yhteistarkastukset, yhteiskoulutukset, neuvottelut, viestintäyhteistyö ja turvallisuusviestintätilaisuudet. (Palvelutasopäätös 2021.)

### 3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen 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 liittyy asiantuntijoiden mielestä vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn?

Tutkimus oli yksi Asiakas keskiöön -hankkeen tiedonkeruumenetelmistä. Hankkeen tavoitteena oli vertailla eri menetelmiä onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden mittaamista, kehittää malli onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden mittaamiseen sekä edistää onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman tavoitteiden toteutumista.

## 4 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimusasetelma

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, Atkinson & Doody 2017.)

### 4.2 Tutkimuksen vastaajat

Tutkimukseen vastaajat olivat asiantuntijoita, jotka valittiin tutkimukseen tarkoituksenmukaisella otannalla. Vastaajien mukaanottokriteereinä oli, että henkilö on Satakunnan Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn asiantuntija ja hänelle on kertynyt työkokemusta yli vuoden verran. Näkökulmia onnettomuuksien ehkäisystä pyrittiin keräämään laaja-alaisesti eri näkökumista. Tutkimukseen osallistui yhdeksän (n=9) vastaajaa.

### 4.3 Teemahaastattelurungon kehittäminen

Teemahaastattelurunko (Liite 1), joka on ominaisuuksiltaan puolistrukturoitu (Grove ym. 2013) kehitettiin tätä tutkimusta varten. Puolistrukturoidussa haastattelurungossa on joukko avoimia kysymyksiä teemoittain. Teemat ohjaavat haastattelun kulkua. (Grove ym. 2013; Kallio, Pietilä, Johnson & Kangasniemi 2016.) Teemahaastattelurungon kehityksessä 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 vaiheita. (Kallio ym. 2016.)

Ensimmäisessä vaiheessa tunnistettiin teemahaastattelurungon sopivuus kyseiselle tutkimusasetelmalle (Bradshaw ym. 2017). Toisessa vaiheessa valittiin teemat teemahaastattelurunkoon. Haastattelun teemoiksi valittiin pelastustoimen onnettomuuksien

ehkäisyn toimintaohjelmassa esitetyt vaikuttavuustavoitteet ja kohdeilmiöt (Lepistö & Heliskoski 2019). Kolmannessa vaiheessa muodostettiin kysymyksiä teemojen ympärille. Tässä yhteydessä tutkijatiimin väliset työpajat kohdistuivat teemahaastattelurungon teemojen järjestykseen, esitettäviin kysymyksiin ja niiden asetteluun. Esimerkiksi kysymyksissä pyrittiin niiden muotoilun selkeyteen ja loogiseen etenemiseen (Kallio ym. 2016). Neljännessä vaiheessa teemahaastattelurunko pilotoitiin. Pilotointi suoritettiin kolmivaiheisesti. Aluksi pilotoinnissa keskityttiin tutkijatiimin kanssa validiteetin osioihin, jotka olivat sisältövaliditeetti ja ilmeisvaliditeetti. Tässä yhteydessä arvioitiin muun muassa teemahaastattelurungon kysymysten järjestystä ja muotoilua (Grove ym. 2013). Toisessa vaiheessa sisältövaliditeettia arvioitiin kahden asiantuntijapaneelin toimesta. Asiantuntijapaneelit arvioivat kysymysten sisältöä ja muotoilua (Grove ym. 2013). Asiantuntijapaneelin ensimmäinen ryhmä koostui Satakunnan pelastuslaitoksen henkilökunnan kahdesta jäsenestä, jotka valittiin mukaan tarkoituksenmukaisella otannalla. Toinen asiantuntijapaneeli sisälsi yhden alan ulkopuolisen erikoistutkijan. Kolmanneksi teemahaastattelurunko pilotoitiin testihaastattelun avulla.

## 4.4 Aineiston keruu

Aineiston keruu toteutettiin kasvotusten toteutetuilla haastatteluilla Microsoft TEAMS-järjestelmällä. Haastattelut nauhoitettiin erilliselle nauhurille, joka oli tarkoitettu tutkimuskäyttöön. Vastaajia pyydettiin kertomaan haastattelussa kokemuksistaan onnettomuuksien ehkäisystä, jossa hyödynnetään teemahaastattelurunkoa (Liite 1).

Asiantuntijat rekrytoitiin sähköpostilla, joka oli asiantuntijoiden työkäytössä. Sähköpostilla lähetettiin tutkimusilmoitus, teemahaastattelurunko (Liite 1), tietosuojailmoitus, saatekirje ja Webropol-linkki. Webropol-linkin kautta vastaajat saivat luettavakseen saatekirjeen ja antamaan tietoon perustuvan suostumuksen tutkimukseen osallistumisestaan. Lisäksi Webropolin kautta tiedusteltiin asiantuntijoiden työuran aikaiset onnettomuuksien ehkäisytyötehtävät. Lopullisen tietoon perustuvan suostumuksen asiantuntijat antoivat osallistuessaan haastatteluun. Aineiston keruu toteutettiin kahden viikon ajanjakson aikana kesäkuussa vuonna 2021. Aineistoa kertyi yhteensä 496 minuuttia eli kahdeksan tuntia ja 16 minuuttia.

Tutkimuksesta oli tehty aineistohallintasuunnitelma. Tutkimuksessa muodostunut aineisto säilytetään tutkimuskäyttöön luodulla turvallisella Porin kaupungin verkkolevyllä kaksi vuotta. Aineisto analysoidaan kyseisellä turvallisella Porin kaupungin verkkolevyllä. Verkkolevy on Porin kaupungin ICT:n tukema.

## 4.5 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi toteutettiin induktiivisella sisällönanalyysillä, joten lähestymistapa oli aineistolähtöinen (Graneheim & Lundman 2004; Kylmä, Rissanen, Laukkanen, Nikkonen, Juvakka & Isola 2008; Kyngäs, Elo, Pölkki, Kääriäinen & Kanste 2011). Aineiston analysointi alkoi heinäkuussa vuonna 2021. Induktiivisen sisällönanalyysin vaiheet etenivät seuraavasti: 1) kokonaiskuvan hahmottaminen aineistosta, 2) pelkistäminen, 3) koodaaminen, 4) kategorisointi ja 5) synteesi.

Ensimmäisessä vaiheessa hahmotettiin kokonaiskuva aineistosta, joka aloitettiin haastatteluvaiheessa. Lisäksi aineisto luettiin läpi huolellisesti useaan otteeseen. Tunnistettiin, että tutkimuskysymyksiin löytyi vastaus useammasta kohdasta tutkimusaineistoa. Toisessa vaiheessa valittiin merkitysyksiköt haastatteluaineistosta, jotka olivat virkeitä, lauseita ja sanoja. Merkitysyksiköitä tunnistettiin aineistosta runsaasti. Merkitysyksiköt pelkistettiin menettämättä sisältöä. Kolmannessa vaiheessa pelkistykset koodattiin alustavasti. Koodeissa arvioitiin, kuinka hyvin ne kuvasivat pelkistyksen sisältöä. Neljännessä vaiheessa haastatteluaineisto kategorisoitiin. Aluksi tehtiin alustavaa pohdintaa ja tunnustelua alakategorioista, yläkategorioista ja pääkategorioista. Tässä yhteydessä poissuljettiin osa koodeista, sillä ne eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin. Lisäksi pelkistysten koodeja täsmennettiin. Tämän jälkeen muodostettiin alakategoriat, yläkategoriat ja pääkategoriat. Lopuksi muodostuneista kategorioista tulostettiin analyysin synteesi (Ks. Luvut 5 & 6). Pelkistetty versio kategorioista on nähtävillä liitetiedostossa (Liitteet 3, 4 & 5). Asiantuntijoiden työuran aikaiset onnettomuuksien ehkäisytehtävät tulostettiin määrällisesti taulukoihin (Taulukot 1 & 2).

## 5 TULOKSET

Tuloksissa raportoidaan aluksi asiantuntijoiden taustatiedot. Tämän jälkeen kuvataan, mitkä ovat asiantuntijoiden mielestä asiakkaiden tarpeet onnettomuuksien ehkäisyssä (**ensimmäinen tutkimuskysymys**). Tuloksissa raportoidaan tunnistetut asiakasryhmät ja asiakastarpeet turvallisuuteen liittyen eri asiakasryhmien välillä seuraavasti: 1) yleiset asiakastarpeet, 2) lapset ja nuoret, 3) ikäihmiset, 4) haastava asiakasryhmä sekä 5) sidosryhmät (Liite 3). Tämän jälkeen kuvataan, mitkä ovat asiantuntijoiden mielestä keinot vastata asiakkaiden tarpeisiin onnettomuuksien ehkäisyssä (**toinen tutkimuskysymys**). Tässä yhteydessä kuvataan aluksi onnettomuuksien ehkäisytyö ja työn merkitys, jonka jälkeen raportoidaan käytössä olevat onnettomuuksien ehkäisymenetelmät. Katso ystävällisesti kehitysehdotukset, jossa on kuvattu satunnaisia havaintoja turvallisuuden edistämisen keinojen kehittämiseksi (Ks. luku 6). Lopuksi kuvataan asiantuntijoiden haastatteluista tunnistetut vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvät tekijät (**kolmas tutkimuskysymys**). Tulokset raportoidaan seuraavasti: 1) laatu, 2) henkilöstön osaamisen taso sekä 3) henkilöstön motivaatio (Liite 5). Tulokset raportoidaan kuvatussa järjestyksessä.

### 5.1 Haastateltavien taustatiedot

Haastatteluun osallistui yhdeksän (n=9) asiantuntijaa. Asiantuntijoiden työt sisälsivät onnettomuuksien ehkäisyn kaikkia osa-alueita valvonnasta ja turvallisuusviestinnästä (Taulukot 1 & 2). Runsaasti oli työtehtäviä, joihin oli yli puolet asiantuntijoista osallistunut. Kyseisissä työtehtävissä painottui valvonta. Yläkoulujen turvallisuusviestintään oli jokainen asiantuntija osallistunut. Osaan työtehtävistä oli harva asiantuntija osallistunut, joita olivat valvonnasta vapaa-ajan rakennukset (n=3), vuositeemat (n=4) sekä vaaralliset kemikaalit (n=3). Turvallisuusviestinnässä osallistumisaste oli niukempaa mainoskampanjoissa (n=2), hanketyöskentelyssä (n=3), tiimeissä tai verkostoissa (n=4) sekä yhteistyössä (n=4).



**Taulukko 1.** Valvonnan tehtävät

<b>Valvonta</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
A1-A6 kohteet	7	80%
Asuinrakennukset	7	80%
Vapaa-ajan rakennukset	3	30%
Rakennuksen käyttöönotto	5	60%
Jäkivalvonta	7	80%
Ylimääräiset palotarkastukset	6	70%
Yleisötilaisuudet	7	80%
Vuositeemat	4	40%
Tilapäismajoitus	6	70%
Vaaralliset kemikaalit	3	30%
Asiakirjavalvonta	7	80%
Viranomaisyhteistyö	7	80%
Tiimit/ verkostot	7	80%

**Taulukko 2.** Turvallisuusviestintä tehtävät

<b>Turvallisuusviestintä</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Varhaiskasvatus	7	80%
Alakoulut	6	70%
Yläkoulut	9	100%
Paloturvallisuuskampanjat	8	90%
Turvallisuuskampanjat	5	60%
Mainoskampanjat	2	20%
Some viestintä	6	70%
Yhteistyö	4	40%
Hanketyöskentely	3	30%
Tiimit/verkostot	4	40%

## 5.2 Asiantuntijoiden kuvailemat turvallisuuteen liittyvät asiakastarpeet

Asiantuntijoiden kuvailemat onnettomuuksien ehkäisytyön asiakasryhmät ovat valvonnan ja turvallisuusviestinnän kohteiden omistajat sekä kyseisessä yhteydessä läsnä olevat asiakkaat. Asiakasryhmiä pohdittiin paljon erityisesti valvontatoiminnan kontekstissa. Yksityiskohtaisempana erotteluna tunnistettiin seuraavat asiakasryhmät: 1) lapset ja nuoret, 2) työikäiset, 3) ikäihmiset, 4) suuret asiakasryhmät, 5) toimintakyvyltään rajoittuneet asiakkaat, 6) haastava asiakasryhmä ja 7) sidosryhmät. Seuraavaksi kuvataan tarkemmin toimintakyvyltään rajoittuneet asiakkaat, haastava asiakasryhmä ja sidosryhmät.

Toimintakyvyltään rajoittuneilla asiakkailla tunnistettiin vaihtelevuutta toimintakyvyssä. Tähän asiakasryhmään voi sisältyä osa ikäihmisistä, kehitysvammasta tai muusta vammasta sekä päihderiippuvuudesta kärsiviä asiakkaita. Haastava asiakasryhmä voitiin jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä koostuu kohteiden edustajista, joiden omistamissa kohteissa oli suuria puutteita. Kyseisellä ryhmällä saattoi olla erimielisyyttä turvallisuuteen liittyvissä asioissa asiantuntijan kanssa, sekä korjausmääräysten aiheuttamat kustannukset saattoivat muodostua haasteeksi. Toinen ryhmä koostuu paloriskiasunnoista, joihin kerääntyy ylimääräistä tavaraa. Tämän ryhmän asiakkaat saattavat sairastaa mielenterveysongelmia, päihderiippuvuutta tai muistisairautta. Myöhemmin tulosten raportoinnissa viitataan haasteellisella asiakasryhmällä jälkimmäiseen kuvattuun ryhmään. Sidosryhmiin lukeutuu pelastustoimen yhteistyötahot, kuten kunta tai sopimuspalokunta (Liite 2).

Asiantuntijoiden kuvailemat turvallisuuteen liittyvät asiakastarpeet voitiin jakaa eri asiakasryhmien välillä seuraavasti: 1) yleiset asiakastarpeet, 2) lasten ja nuorten tarpeet, 3) ikäihmisten tarpeet, 4) haastavan asiakasryhmän tarpeet sekä 5) sidosryhmien tarpeet (Liite 3). Lisäksi asiantuntijat tunnistivat erilaisia menetelmiä kerätä asiakastarpeita: kokemusasiantuntijat, asukasyhdistyksen edustajat, eläkeläis- tai muiden yhdistysten edustajat, tutkimustieto, palautejärjestelmä ja vuorovaikutus asiakaiden kanssa joko kasvotusten tai teknologisia menetelmiä käyttäen. Seuraavaksi kuvataan asiantuntijoiden kuvailemat asiakastarpeet turvallisuuteen liittyen yllä mainitussa järjestyksessä asiakasryhmittäin.

Asiantuntijoiden kuvailemia mahdollisia turvallisuuteen liittyviä yleisiä asiakastarpeita olivat seuraavat: turvallisuuden tunne, varmuus osata toimia oikeaoppisesti, asiantuntijan aito läsnäolo palveluja toteutettaessa, asiantuntijan antama konkreettinen neuvonta, ympäristön turvallisuus sekä siisteys. Lisäksi tunnistettiin mahdollinen taloudellinen tarve liittyen yhteiskunnan piirteisiin, kuten tuloshakuisuuteen. Yhteiskunnan piirteet voivat muodostaa asiakkaalle tarpeen ajalle ja rahalle.

*Mutta tosiaan se tieto ja se osaaminen ja se turvallisuuden tunne, niin ne on ne kolme tärkeintä, minkä koen, että ihmisten tarpeet on. (Carl)*

Asiantuntijoiden kuvailemia mahdollisia turvallisuuteen liittyviä tarpeita lapsilla ja nuorilla olivat seuraavat: turvallisuusorientoituminen, itsetunto, harjoittelu, leikkiminen, turvallinen elinympäristö, aito sekä innostunut vuorovaikutus turvallisuusaiheisiin liittyen. Lisäksi lasten ja nuorten turvallisuuteen liittyvä tarve voi kohdistua turvallisuusorientoituneen vanhemman vastuuseen ja huolehtimiseen.

Asiantuntijoiden kuvailemia mahdollisia turvallisuuteen liittyviä tarpeita ikäihmisillä olivat seuraavat: yksinäisyyden kokemuksen lievittäminen, vuorovaikutus, tuki sähköisten palveluiden käytössä, kodin riskien ja olemassa olevien apuvälineiden muistuttaminen sekä elinympäristön riskien ennalta arvioiminen. Osalla ikäihmisistä voi olla tarve alentuneen toimintakyvyn tukemiseen, jonka syyt voivat johtua rajoittuneesta liikkumiskyvystä tai heikentyneestä lihasvoimasta. Toimintakyvyn aleneminen saattaa olla yhteydessä haasteeseen asua yksin kotona ja tavaran kerääntymisen riskiin. Lisäksi osalla ikäihmisistä voi olla tarve siihen, että sosiaalinen verkosto huolehtii heidän turvallisuustarpeistaan, kuten tiedon jakamisesta sekä turvallisesta elinympäristöstä.

*Mutta kuitenkin se vuorovaikutus varsinkin ikäihmiselle on tosi tärkeitä. – – hän haluis keskustella ja keittää kahvit – – sen aistii että hän kaipaa – – seuraa ja semmoista vuorovaikutusta. (Anders)*

Asiantuntijoiden kuvailemia mahdollisia turvallisuuteen liittyviä tarpeita haastavalla asiakasryhmällä olivat yhteiskunnan tasolta toteutettu vastuunotto ja huolenpito, joka tukee elämänhallinnassa ja hyvinvoinnissa. Lisäksi tunnistettiin, että osa asiakasryhmän jäsenistä saattoi kokea tavaran paljoudesta turvallisuuden tunnetta.

Asiantuntijoiden kuvailemia turvallisuuteen liittyviä tarpeita tunnistettiin seuraavien sidosryhmien osalta: sopimuspalokunta, koulut, sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat sekä kunta. Sopimuspalokunnan tarve ilmenee lisäkoulutuksen tarpeena ja halukkuutena kasvattaa rooliaan onnettomuuksien ehkäisytyössä, kuten mediaviestinnässä ja maahanmuuttajille suunnatussa turvallisuusviestinnässä. Koulujen tarve ilmenee avoimen vuorovaikutuksen aikaansaamisena, joka tukee yhteistyön toteutumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tarve ilmenee yksinäisten ikäihmistien tukemisen tarpeena. Kunnan tarve ilmenee ostamiensa palveluiden täyttämisenä.

## 5.3 Turvallisuuden edistämisen keinot

Turvallisuuden edistämisen keinoja onnettomuuksien ehkäisytyössä ovat käytössä olevat menetelmät eli turvallisuusviestintä, valvonta, yhteistyö sekä pelastustoimen sähköiset palvelut. Katso ystävällisesti kehitysehdotukset, jossa on kuvattu satunnaisia havaintoja turvallisuuden edistämisen keinojen kehittämiseksi (Ks. luku 6). Liitteet-osiin on koottu käsittekartta, kuinka edistää asiakkaiden toimintaa turvallisesti käytössä olevien menetelmien avulla (Liite 6). Seuraavaksi kuvataan onnettomuuksien ehkäisytyö, työn merkitys, turvallisuusviestinnän ja valvonnan yhteiset piirteet sekä kuvataan käytössä olevia menetelmiä yllä mainitussa järjestyksessä.

Onnettomuuksien ehkäisytyö kuvattiin moniulotteiseksi ja laajaksi kokonaisuudeksi. Perusta sille tulee lainsäädännöstä. Onnettomuuksien ehkäisy sisältää riskienhallintaa, valvontaa ja turvallisuusviestintää. Onnettomuuksien ehkäisytyössä keskeistä on vuorovaikutus, joka kohdistuu asiakkaisiin, asiakkaiden toimintaan ja ympäristöön. Tarkoituksena on saada aikaan turvallisuutta, vähentää onnettomuuksia ja niiden seurauksia.

– – onnettomuuksien ehkäisy, sana itsessään jo periaatteessa kuvaa jo aika paljon. Mutta se miten me pystytään onnettomuuksien määrää vähentämään ja niiden seurauksia pienentämään, on osaltaan ihmisten käyttäytymiseen vaikuttaminen. Ja sitten toisaalta sen ympäröivän todellisuuden muokkaaminen – –. (Hans)

Onnettomuuksien ehkäisytyö kuvattiin merkitykselliseksi, sillä sen keinoin voidaan edistää asiakkaiden hyvinvointia. Asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ilmenee siten, että ennaltaehkäistään onnettomuuksien ehkäisytyön avulla mahdolliset läheltä piti -tilanteet ja onnettomuudet. Tätä toteutetaan monitahoisesti niin yhteiskunnan, yhteisöjen kuin yksilöiden näkökulmasta. Päämääränä onnettomuuksien ehkäisytyössä on se, että onnettomuuksia ehkäisemällä ei tapahtuisi asiakkaille omaisuusvahinkoja eikä heidän hyvinvointinsa vaarantuisi.

– – ihmiset ymmärtää sen, että vaikka heillä on vakuutukset ja muuta, niin ei se kaikkea korvaa kuitenkaan. Sitten kun puhutaan omaisuuden menettämisestä, niin se on yksi asia. Mutta sitten tietysti ihmishenkien menettäminen, sitä ei korvatakaan niin helposti. (Benjamin)

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. Vuorovaikutuksen avulla välitetään tietoa asiakkaille. Tieto sisältää lakeja, sääntöjä, suosituksia, tutkittua tietoa ja asiantuntijan omia kokemuksia. Merkitykselliseksi koettiin positiivisen

asiakaskokemuksen aikaan saaminen, sillä se voi edistää asiakkaiden välillä tapahtuvaa turvallisuustiedon ja -taidon jakamista.

Asiantuntijoiden tekemässä turvallisuusviestinnässä ja valvonnassa välittyvät pelastustoimen arvot, jotka voivat edistää laadukasta palvelua ja hyvää asiakaskokemusta. Tämä tunnistettiin erityisesti asiantuntijoiden tapauskuvausten yhteydessä. Arvoja ovat ammatillisuus, inhimillisyys ja luotettavuus. Ammattitaito ilmenee asiakkaiden kohteluna tasapuolisesti ja vastaamalla asiakkaiden kysymyksiin tiedon avulla. Inhimillisyys ilmenee asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämisenä ja asiakkaan aitona kohtaamisena täyttäessä ammatillisia veloituksia. Luotettavuus rakentuu ammatillisuuden ja inhimillisyyden avulla. Luotettavuus sisältää avoimuuden, reiluuden, ratkaisukeskeisyyden, palvelulupauksen täyttämisen, palveluiden saatavuuden, virkapuvut, ammatillisen käyttäytymisen, lakiveloitteiden täyttämisen ja oikeudenmukaisuuden.

*Luotettavuus muodostuu siitä, että sä olet asiakaspalvelija. Ja se, että sulla on oikeanlaista tietoa – –. Sit se, että sä olet niin kun läsnä ja kuuntelet ihmisiä. Ja vastaillet heidän kysymyksiin ja jos et sä tiedä, niin otat asioista selvää. (Christian)*

Turvallisuusviestinnän nykyinen palvelumuoto koettiin hyväksi, jossa lapsille ja nuorille kohdistuu suurin osa turvallisuusviestinnästä joko suoraan tai välillisesti. Turvallisuusviestintää kohdistetaan myös muille asiakasryhmille, kuten työkäisille ja ikäihmisille. Merkityksellistä turvallisuusviestinnän välittämisessä asiakasryhmille on puhekielen hyödyntäminen, joka on luontaista kullekin asiakasryhmälle. Yksi yleinen turvallisuusviestinnän painotusalue on tulipalot.

Valvonta koettiin mahdollisuudeksi aitoon läsnäoloon ja kuuntelemiseen. Valvontata-voista asiakirjatyyppisen valvonnan ja etävalvonnan ei tunnistettu täyttävän kyseisiä piirteitä vastaavalla tavalla kuin fyysisesti kohteessa tehty valvontakäynti. Valvonnan yhteydessä toteutettu neuvonta koettiin tärkeäksi, sillä osa valvonnasta on ulkoistettu yksityisille yrityksille. Neuvonnan avulla asiakkaat saavat työkaluja täyttääkseen lain asettamat vaatimukset sekä samalla vaatimaan ostamiltaan palveluilta samanlaista tasoa. Kohteiden korjausmääräysten antaminen ja niiden toteutumisen tukeminen tunnistettiin olevan merkittävä keino edistää asiakkaiden turvallisuutta.

Yhteistyön kuvattiin toimivan tärkeässä osassa asiakkaiden turvallisuuden edistämisessä. Yhteistyötä tehtiin eri sidosryhmien, asiakkaiden sekä asiakkaiden lähimmäisten kanssa. Merkitykselliseksi onnistuneelle yhteistyölle koettiin sujuva tiedonvaihto. Pelastustoimen sähköiset palvelut ovat jo osa toiminnan arkea, joka näyttäytyy pelastuslaitosten internetsivuina, sosiaalisen median kanavina ja pientalojen paloturvallisuuden itsearviointilomakkeena.

## 5.4 Vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvät tekijät

Vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvät tekijät voitiin jakaa kolmeen osa-alueeseen seuraavasti: 1) laatu, 2) henkilöstön osaamisen taso ja 3) henkilöstön motivaatio (Liite 5). Kyseiset kolme osa-alueetta voivat edistää asiakkaiden kokemaa laadukasta palvelua.

**Laadun** näkökulmasta tuotiin esille seuraavat osa-alueet: tavoitteet, kriteerit ja palvelulupauksen toteuttaminen. Tavoitteiden oikeanlainen kohdentaminen tunnistettiin tärkeäksi, kuten myös tavoitteiden mittaaminen. Kuvattiin, että onnettomuuksien ehkäisytyössä tavoitteiden tulisi ilmentää tapahtuvaa muutosta. Vääränlaiset tavoitteet voivat aiheuttaa resurssien suuntaamisen työhön, joka ei tuota toivottua muutosta toiminnassa. Lisäksi tavoitteiden muodostamisessa tuotiin esille yhteisen määrittelemisen hyödyt niiden toteutumiseksi. Kriteereistä tunnistettiin, että ne voivat edistää asiakkaiden tasavertaisten palveluiden saatavuutta. Kriteereissä korostettiin niiden systemaattisuutta läpi jokaisen prosessin, jotta työ toteutettaisiin kaikkien osalta tasalaatuisesti paikkakunnasta riippumatta. Tässä yhteydessä tuotiin esille myös lainsäädännön merkitys ja sen ohjaava rooli asiantuntijan työssä. Palvelulupauksen toteutumisessa korostettiin, että onnettomuuksien ehkäisytyön tulee olla läpi linjan laadukasta. Kun työn toteutus on laadukasta, asiakkaan ostamat palvelut vastaavat hänen odotuksiaan. Tämä ilmeni konkreettisesti ainakin seuraavasti: valvonnan asiakkaille lopputuotteena annettava pöytäkirja tai yrityksille toteutettava turvallisuusviestintä. Palvelulupauksen toteutamisessa kuvattiin keskeiseksi myytävä palvelu ja sen luotettava ja laadukas toimitus.

*– joku on tullut ja ostaa sen palvelun, niin missään nimessä sieltä ei silloin häivyttä. – Niin se on semmoinen missä sitä luotettavuutta sitten kyllä menetetään. Semmoista ei saa tapahtua.* (Lars)

**Henkilöstön osaamisen tasossa** mahdollinen heikko osaamisen taso tunnistettiin uhaksi asiakaspalvelutyölle. Henkilöstön mahdollinen heikko osaamisen taso saattaa liittyä negatiivisesti toiminnan lopputuloksiin. Osaava työntekijä nähtiin olevan sellainen, että hän kykenee aidosti neuvomaan asiakasta ymmärrettävästi ja, että asiakas hyötyisi saamastaan palvelusta. Lisäksi tuotiin esille täydennyskoulutautumisen merkitys ja uuden työntekijän perehdyttämisen tärkeys. Perehdyttämisen oikeaksi ajanjaksoksi tunnistettiin koeaika.

**Henkilöstön motivaatio** saattaa näkyä tehdyssä työssä ja välittyä myös asiakkaille. Henkilöstön motivaation edistämiseen tunnistettiin joitakin tekijöitä. Tekijät ovat seuraavat: 1) työn kokonaiskuvan ymmärtäminen, 2) ymmärrys palkan muodostumisesta, 3) työssä koettu onnistuminen, 4) työntekijän saadessa asiakkaan muuttamaan toimintaa

turvallisuusorientoituneemmaksi, 5) kokemus kutsumusammattista, 6) työyhteisö, 7) palkka ja 8) työn sisältämät vastapainot.

*– – mä koen, että sitä tää mun työni on parhaimmillaan, että mä saan turvallsuussano-  
man viestin niinko perille. Sillon se on niinko menny perille ja sillon mä olen onnistunu  
työssäni. (Christian)*

## 6 KEHITYSEHDOTUKSET

Haastatteluissa tuotiin esille kehitysehdotuksia onnettomuuksien ehkäisytyöhön, jotta vastattaisiin tehokkaammin ja laadukkaammin asiakastarpeisiin. Kehitysehdotukset liittyivät turvallisuusviestintään, valvontaan, ympäristön hyvinvoinnin edistämiseen, yhteistyöhön, organisaation rakennemuutokseen ja sähköisiin palveluihin. Seuraavaksi tiedot kuvataan mainitussa järjestyksessä.

### 6.1 Turvallisuusviestintä

Turvallisuusviestinnästä tunnistettiin neljä kehityskohdetta, jotka liittyivät seuraaviin alueisiin: 1) lapset ja nuoret, 2) työkäiset, 3) ikäihmiset ja 4) suuret asiakasryhmät. Turvallisuusviestinnässä ilmeni haasteita, jotka liittyivät sosiaalisen median kanavien ja asiakasryhmien tunnistamiseen sekä rajallisiin resursseihin. Kyseisiin haasteisiin ilmaistiin joitakin ratkaisutoimenpiteitä. Ratkaisutoimenpiteet on kuvattu asiakasryhmien yhteydessä.

Lapsiin ja nuoriin liittyen tuotiin esille kiinnostusta herättävät, käytännönläheisemmät ja toiminnalliset turvallisuusviestintätavat. Esimerkiksi pyörähdysauto, alkusammuskärry, toimintaradat ja toimintapisteet turvallisuusasioiden opetteluun. Lapsille ja nuorille voisi suunnata myös Livestream nettivideopalvelua ja learning by shock- videoita sekä kuvia. Lisäksi mainittiin, että turvallisuusviestintää tulisi kohdistaa riskinuurille.

*– – meidän täytyis tästä turvallisuusvalistuksesta ja opetuksesta päästä vähän semmoseen käytännönläheiseen ja kiinnostavaan toimintaan. (Claus)*

Työkäisiin liittyen tuotiin esille, että tälle asiakasryhmälle tulisi suunnata enemmän turvallisuusviestintää ja muistuttaa perusasioista. Työkäisten turvallisuusviestinnässä voisi mahdollisesti hyödyntää Livestream nettivideopalvelua. Livestream nettivideopalvelussa turvallisuusviestintä sisällöksi kuvattiin erilaiset teemat, esimerkiksi vesiturvallisuus.

Ikäihmisiin liittyen tuotiin esille, että tälle asiakasryhmälle voisi suunnata säännönmukaisemmin ennakoivia ja ehkäiseviä keinoja turvallisuuden edistämiseksi. Ennakoivia keinoja mainittiin neljä. Ne olivat seuraavat: 1) valmennus tulevien riskien huomiointiin, 2) valmennus tuleviin riskeihin valmistautumiseen, 3) erilaisten turvalaitteiden markkinointi sekä 4) apuvälineisiin liittyvien lahjaideoiden esittäminen, joita sukulaiset voisivat antaa lahjaksi. Ehkäiseviä keinoja mainittiin kolme. Ne olivat seuraavat:



1) neuvonta liittyen turvallisuuden edistämiseen, 2) ambulanssihenkilökunnan suorittama neuvonta turvallisuusasioista ikäihmisten kodeissa käydessään ja 3) pelastuslaitokselle tehtävät ilmoitukset kohteessa olevien puutteiden vuoksi.

Suuriin kohderyhmiin liittyen tuotiin esille, että tällä tavalla suunnattu turvallisuusviestintä voisi toimia ratkaisuna resurssihaasteeseen. Tämä siksi, että kouluttamalla turvallisuusorientoituneeksi tiettyjen ryhmien edustajia voitaisiin saada kattavuutta turvallisuuden edistämiseen. Konkreettisia kehitysehdotuksia tuotiin myös esille, jotka liittyivät television hyödyntämiseen, taloyhtiöiden kokouksiin sekä turvallisuusviestinnän painotteisuuteen.

Television hyödyntäminen tunnistettiin hyödylliseksi, sillä sen avulla tavoitettaisiin laajasti asiakkaita. Televisiosta turvallisuusviestintä sisällöksi kuvattiin lyhyet valistukselliset mainokset tai tietoiskut. Taloyhtiöiden kokouksiin suunnattu turvallisuusviestintä kuvattiin prosessinomaiseksi. Vuoden ajanjakson aikana toteutettaisiin lyhyitä tietoiskuja, joiden aiheina olisivat laajat teemat. Teemoina voisivat olla esimerkiksi asumisen turvallisuus, toimintaperiaatteet tai yleisen siisteyden merkitys sekä samalla luoda ymmärrys omasta elinympäristöstä. Suoritteiden näkökulmasta taloyhtiöiden kokouksissa toteutettu turvallisuusviestintä saataisiin tavoitteelliseksi, kun vuoden tai parin vuoden aikana tavoitettaisiin tietty prosentuaalinen kerrostaloasujaväestö tai kyläyhteisö. Turvallisuusviestinnän painotteisuudesta tuotiin esille, että ennen syksyä puuttuu konkreettinen turvallisuusviestintätapahtuma. Turvallisuusviestinnän painotteisuudesta mainittiin myös, että sitä tulisi toteuttaa ympäri vuoden niin, että tiettyjä selkeitä teemoja painotettaisiin oikeaan aikaan. Esimerkiksi uimataitoa kesän kynnyksellä.

## 6.2 Valvonta

Valvonnan kehityskohteet liittyivät resurssointiin ja sisältöön. Valvonnan resurssoinnista kuvattiin, että siinä olisi otettava huomioon kohteiden määrä ja taso suhteutettuna vuoteen sekä lisättävä resursseja, jotta kohteille annettujen korjausmääräysten toteuttaminen saataisiin huolella varmistettua.

Valvonnan sisällöstä tuotiin esille, että ennen valvontakäyntejä olisi hyödyllistä toteuttaa kohdennetusti osalle asiakasryhmistä neuvontaa. Suunnitteluyritysten ja rakentajien osalta mainittiin yhteistyön tiivistämisen merkitys ennen rakentamisen aloitusta, selkeiden ohjeiden antaminen ja vaatimusten kertominen kuntakohtaisesti. Lisäksi valvonnan sisällöstä kuvattiin, että sen tulisi olla dynaamisemmin johdettua ja painotuksen muututtava teknispainotteisesta enemmän turvallisuuskulttuurin ja turvallisuusjohtamisen edistämiseen. Dynaamisessa johtamisessa korostettiin turhien valvontakohteiden

karsiminen, kuten varastojen. Tunnistettiin, että turhien valvontojen suorittaminen ei muuta toimintaa turvallisemmaksi. Painotuksen muuttaminen turvallisuuskulttuurin ja turvallisuusjohtamisen edistämiseen tunnistettiin saavan pidempiaikaista muutosta aikaan toiminnan turvallisuudessa. Kuvattiin, että teknispainotteinen valvonta saa aikaan vain lyhyen ajan muutoksia, jotka unohtuvat asiakkaiden toiminnassa kuukauden kuluessa. Konkreettinen kehitysehdotus painotuksen toteutukselle kuvattiin niin, että joka toinen vuosi olisi teknillispainotteinen ja joka toinen vuosi olisi turvallisuuskulttuurin sekä turvallisuusjohtamisen edistämistä.

– – *tekninen tarkastus on ehkä sen osalta, että se parantaa sen hetken tilannetta, mutta ei enää sitten kuukauden päästä. Asiat on voitu unohtaa, tai asiat on samalla mallilla.* (Carl)

## 6.3 Ympäristön hyvinvoinnin edistäminen

Ympäristön hyvinvointiin liittyvät turvallisuuden edistämisen keinot liittyivät elinympäristöön, vastuuseen sekä huolehtimiseen.

Elinympäristön kehitysehdotukset voitiin jakaa ikäihmisten osalta neljällä tavalla. Tavat ovat seuraavat: 1) teknologisten ratkaisujen kehittyminen, 2) muutosten tekeminen ennakkoon ennen konkreettisten haasteiden ilmenemistä, 3) pelastustoimen asiantuntijoiden tietouden lisääminen ikäihmisten toimintakyvystä sekä 4) kotona asumisen kriteereiden täydentäminen turvallisuuden toimintakyvyn osalta. Teknologisten ratkaisujen kehittyminen tunnistettiin olevan yksi hyödyllinen tapa edistää turvallisuutta. Muutosten tekeminen ennakkoon ennen konkreettisten haasteiden ilmenemistä piti sisälään muun muassa viestintävälineiden käytön ja toimintakunnon tarkistamisen. Pelastustoimen asiantuntijoiden tietouden lisäämiseksi ikäihmisten toimintakyvystä tunnistettiin yhdeksi ratkaisuksi RAI mittariston hyödyntäminen. Kotona asumisen kriteereiden täydentäminen turvallisuuden toimintakyvyn osalta tunnistettiin olevan tapa ehkäistä suuret turvallisuusuhat. Kriteereissä kuvattiin merkitykselliseksi, että ikäihmisellä tulee olla palovaroitin, jonka hän kykenee kuulemaan tai aistimaan sen varoittaessa, hän ymmärtää sen olevan palovaroitin ja tietää kuinka sen varoittaessa tulee toimia.

Toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden osalta kuvattiin, että elinympäristöä voidaan edistää turvallisemmaksi suunnittelemalla ja rakentamalla asuinympäristö kyseiselle asiakasryhmälle. Mainittiin myös toiminnan keskittäminen ja teknologisten ratkaisujen kehittyminen sekä niiden hyödyntäminen.

– – *toimintakyvyn arvioinnissa, niin pystytään myöskin vetämään johtopäätöksiä siitä, että pystyykö tää ihminen poistumaan, jos jotain sattuu.* (Gustaf)

Vastuuta ja huolehtimista asiakkaiden keskuudessa voidaan edistää sitoutumalla pitkäaikaisesti kyseiseen tehtävään, jakamalla oikeaa tietoa ja tukemalla asiakkaita tunnistamaan elinympäristön puutteita. Vastuunoton ja huolehtimisen edistäminen alkaa päiväkodeista ja kouluista. Merkityksellistä on saada asiakkaat huolehtimaan toistensa turvallisuudesta, kuten lähimmäisistä ja naapureista.

## 6.4 Yhteistyö

Yhteistyöstä tuotiin esille kahdenlaisia tahoja: ne, joiden kanssa tulisi kehittää yhteistyötä ja ne, joiden kanssa tulisi muodostaa yhteistyö (Liite 2). Yhteistyön kehittäminen tunnistettiin merkitykselliseksi, jotta voitaisiin paremmin vastata asiakkaiden tarpeisiin. Yhteistyön kehittäminen 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 kuvataan seuraavien asiakasryhmien osalta: 1) ikäihmiset, 2) toimintakyvyltään rajoittuneet asiakkaat ja 3) haastava asiakasryhmä.

Ikäihmisten turvallisuuden edistämisen näkökulmasta yhteistyön kehittäminen tunnistettiin tärkeäksi erityisesti kotihoidon kanssa. Kotihoito kuvattiin merkitykselliseksi yhteistyötahoksi, sillä heillä on säännöllisiä käyntejä asiakkaiden koteihin. Kotihoidon kanssa tehtävää yhteistyötä tulisi kehittää niin, että se olisi systemaattista Satakunnassa. Pelastuslaitoksen asiantuntijoiden rooli ilmenisi kotihoidon henkilökunnan kouluttamisena ja perehdyttämisenä. Kotihoidon rooli ilmenisi hoitajien kyvykkyytenä tunnistaa tilanteet, joissa tarvitaan pelastuslaitoksen asiantuntijoiden apua ja kodin turvallisuuteen liittyvissä nopeasti hoidettavien asioiden toimintakunnon varmistamisessa, kuten palovaroittimien kunto.

Toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden turvallisuuden edistämisen näkökulmasta yhteistyön kehittäminen tunnistettiin merkitykselliseksi vanhustenhuollon, kotihoidon, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon toimijoiden, kolmannen sektorin ja kunnan kanssa. Vanhustenhuollossa korostui kouluttaminen ja perehdytys pelastustoimen asiantuntijoiden toimesta, jolloin hoitajien kyvykkyyttä tuettaisiin turvallisuuskulttuurin edistämiseksi. Kotihoidon kanssa tehtävä yhteistyö toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden kanssa ilmenisi samalla tavalla kuin ikäihmisten kanssa. Sosiaalitoimen, terveydenhuollon toimijoiden, kolmannen sektorin sekä kunnan kanssa tehtävä yhteistyö näyttäytyisi toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisenä.

Haastavien asiakkaiden turvallisuuden edistämisen näkökulmasta yhteistyön kehittäminen tunnistettiin merkitykselliseksi sosiaalitoimen, kotihoidon, isännöitsijöiden sekä terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Sosiaalitoimen kanssa on tehty yhteistyötä, joka on ollut hedelmällisimmillään ansiokkaan tiedonvaihdon toteutusta ja asiakkaiden asioissa hyvän lopputuloksen aikaansaamista. Lisäksi sosiaalitoimen päivystäjiltä on tullut ilmoituksia kohteista, joihin pelastustoimen asiantuntijan tulee tehdä valvontakäynti. Sosiaalitoimen kanssa yhteistyötä tulisi kehittää, niin että tiedonvaihto toteutuisi aina ansiokkaasti. Kotihoidon kanssa tehtävä yhteistyö ilmeni niin, että hoitajat ilmoittaisivat paloriskiasunnoista aktiivisesti pelastustoimen asiantuntijoille ja hoitajille annettaisiin menetelmiä asiakkaan turvallisuuden edistämiseksi. Isännöitsijöiden kanssa tehtävää yhteistyötä tulisi kehittää niin, että lisätään tietoisuutta ilmoitusten tekemisestä pelastuslaitokselle. Terveydenhuollon toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä tulisi kehittää niin, että haastavien asiakkaiden kohdalla hyödynnettäisiin moniammatillista osaamista, kuten päihdepuolen asiantuntijoita ja psykologian erikoisosaajia. Viranomaisyhteistyö moniammatillisten osaajien kanssa tunnistettiin olevan keino vastata tehokkaammin haastavien asiakkaiden kokonaistilanteeseen, sillä asiakkaiden hyvinvoinnin haasteet voivat olla monitahoisia.

*– – paloriskiasuntojen hommat, niin ne vaatii sitä viranomaisyhteistyötä – –. – – kaikkia asioita ei pysty tekemään pelastusviranomaisen toimivaltuuksin. (Gustaf)*

## 6.5 Organisaatorakenne muutos

Organisaatorakennemuutos sisälsi kehitysehdotuksia, jotka liittyivät seuraaviin muutoksiin: toiminnan keskittämisen, johtaminen, asiakaspalvelu, laskutus, sihteerin rooli, turva-apuvälinelainaamopisteen perustaminen.

Toiminnan keskittämisellä edistettäisiin tehokkaammin asiakkaiden tarpeisiin vastaamista, laadukkaiden ja asiantuntevien palveluiden saatavuutta sekä samalla se hyödyttäisi pelastuslaitoksen operatiivisen puolen toimintaa. Toiminnan keskittäminen tunnistettiin mahdollisuudeksi erikoistumiselle ja kapeammalla sektorilla toimimiselle, esimerkiksi kemikaalipäästösten osalta. Toiminnan keskittäminen ilmeni oman osaston muodostamisena onnettomuuksien ehkäisylle, jossa yhdistettäisiin Satakunnan neljä eri toimialuetta maakunnalliseksi toiminnaksi. Tämän osaston vastuulla olisi onnettomuuksien ehkäisytoiminta, jonka toimintaa johtaisi riskienhallintapäällikkö.

*– – yks onnettomuuksien ehkäisyosasto – –. – – tää toimialueajattelu lähtis vallan pois. Meillä on liian pieni laitos ollakseen, että meillä o neljä toimialuetta. (Elias)*

Johtamisessa korostettiin esimiehen roolia huolehtia työtehtävän ja työntekijän yhteensopivuudesta, joka tarkoittaa työn vaatimusten ja työntekijän asiantuntijuuden yhteneväisyyttä. Lisäksi tässä yhteydessä tuotiin esiin työn tasainen jakautuminen olemassa olevien työpäivien puitteissa.

Asiakaspalvelun kehittämisen avulla voitaisiin vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin, edistettäisiin asiakaskokemusta ja samalla ehkäistäisiin omasta työstä riskejä. Asiakaspalvelun kehittäminen näyttäytyisi siten, että asiakkaat tavoittaisivat tarvitsemansa asiantuntijan ilman pompottelua sekä saisivat ymmärrettävän selvennyksen asiaansa. Asiakkaiden tarpeisiin kyettäisiin vastaamaan kaikilla alustoilla. Konkreettisina kehitysehdotuksina mainittiin seuraavia menetelmiä: 1) asiakkaille selvä ohjeistus nettisivuilla asiantuntijoiden vastuualueista, heidän puhelinnumeronsa ja kellonajat, jolloin asiantuntijan tavoittaa, 2) päivystävälle palotarkastajalle ohjautuvat asiakkaiden puhelut, 3) sähköiset palvelut (Ks. 6.6).

Laskutuksessa valvonnan osalta tunnistettiin epäjohtonmukaisuutta ja koettiin, että sitä tulisi kehittää systemaattisemmaksi. Työmäärän näkökulmasta pienten toimijoiden laskuttamista ei koettu tarpeelliseksi, kun taas isojen yritysten laskuttaminen oli perusteltua.

Sihteerin rooli tunnistettiin olevan kustannustehokas ratkaisu onnettomuuksien ehkäisyssä. Sihteerin rooliin nähtiin kuuluvan virallisten dokumenttien laatiminen ja niiden jakelu, jolloin asiantuntijat käsittelisivät virallisten dokumenttien asiasisällöt sekä niiden hyväksymisen. Tämä vapauttaisi asiantuntijoiden aikaa asiakkaille.

Turva-apuvälinelainaamopisteen perustaminen koettiin olevan yksi ratkaisuista ehkäistä toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden palokuolemia ja edistää ikäihmisten turvallisuutta. Tähän mainittiin seuraavia konkreettisia menetelmiä: 1) asiantuntija, jonka vastuulla on seurata turvalaitteiden kehitystä, 2) lausunnon haku turva-apuvälineen lainaamiselle pelastustoimelta ja 3) lainauspisteen kehittäminen turva-apuvälineille.

## 6.6 Sähköiset palvelut

Sähköiset palvelut tunnistettiin edistävän palveluiden saatavuutta, avoimuutta, yhteistyötä ja resurssitehokkuutta. Palveluiden saatavuus näyttäytyi siten, että palvelut eivät olisi enää sidottuina virka-aikoihin, vaan olisivat joustavampi vaihtoehtoinen palvelukanava ja sähköiset palvelut toimisivat palvelukanavana asiakkaille, jotka pitävät enemmän kyseisestä palvelumuodosta. Avoimuus ilmeni siten, että asiakas pääsisi seu-

raamaan palvelutapahtumaansa reaaliaikaisesti. Yhteistyö näyttäytyi siten, että asiakkaalla olisi mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa asiantuntijaan palvelutapahtumansa aikana. Resurssitehokkuus ilmeni, siten että tavoitettaisiin paljon asiakkaita, kyettäisiin ohjeistamaan heitä tehokkaammin, töiden suorittaminen helpottuisi ja nopeutuisi sekä tavoitettaisiin laadukas lopputulos. Seuraavaksi kuvataan tiedot konkreettisista kehitysehdotuksista, mahdollisista uhista ja onnistuneesta käyttöönotosta.

Konkreettisina kehitysehdotuksina tuotiin esille mahdollisuus ilmoitusten tekemiseen aikaa katsomatta, palotarkastuslomakkeen sähköistäminen, Chat-palvelun ja reaaliaikaisen järjestelmän kehittäminen. Sähköisten palveluiden muokkaaminen vallitsevan ajan mukaiseksi nähtiin keinona aidosti vastata työikäisten palvelutarpeeseen. Chat-palvelu toimisi matalan kynnyksen palveluna turvallisuusasioihin. Kyseinen palvelu tunnistettiin olevan hyvä sijoittaa tilannekeskukseen ja palveluajan olevan kello 8–18 välillä. Reaaliaikaisesta järjestelmästä tuotiin esille sen hyödyllisyys, jonka avulla pystyttäisiin oman työn vaiheet raportoimaan avoimesti sekä esimerkiksi ilmoittamaan sairauspoissaolot. Reaaliaikainen järjestelmä voisi toimia ratkaisuna oman työn sisältämien riskien ehkäisylle, edistäen laadukasta palvelua ja samalla toimisi henkilöstölle työkaluna.

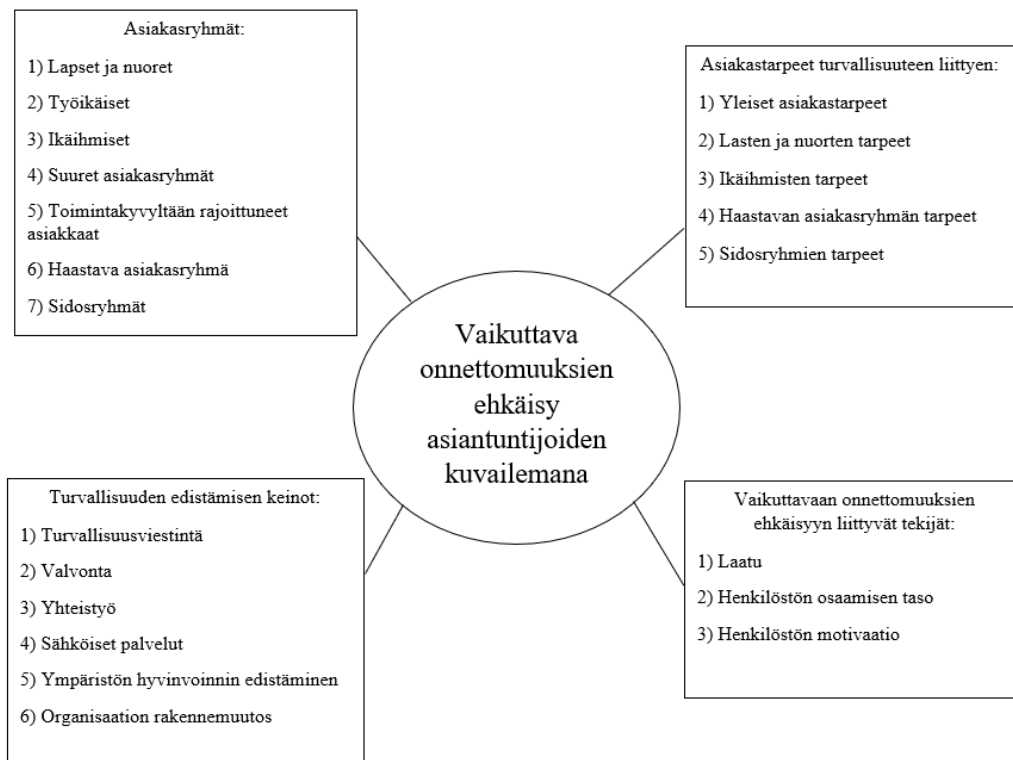
Mahdollisina uhkina tuotiin esille haasteet sähköisten palveluiden käyttöön, joita asiakkaat saattavat kohdata. Haasteita mainittiin neljä. Ne olivat seuraavat: 1) ei ole tarvittavaa osaamista, 2) kokee käytön haastavaksi, 3) ei kykene käyttämään sekä 4) ei ole mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluita. Haasteet sähköisten palveluiden käyttöön voivat johtua siitä, että ei ole taloudellisesti varaa hankkia teknisiä laitteita tai siihen kuuluvia varusteita. Sähköinen asiointi voidaan kokea myös helpommaksi sivuuttaa kuin paperinen dokumentti. Toiminnalliseksi uhkaksi tunnistettiin sähköisten palveluiden epäonnistunut käyttöönotto.

*– – erittäin hyviä niille, jotka pystyy sähköisiä palveluita käyttämään – – . Ja toisaalta missään nimessä ei saa sit taas unohtaa niitä ihmisiä, jotka ei pysty käyttään sähköisiä palveluita, eli edelleen tasapuolisesti myös kehittää ja niin, että ei sähköiset palvelut olis myös saavutettavissa. (Gustaf)*

Onnistuneen käyttöönoton edellytyksinä tuotiin esille hyvä suunnittelu, valmistelu, riittävä testaus, viestintä, opastus ja kärsivällisyys sekä ylimääräisten manuaalisten vaiheiden poistaminen. Tunnistettiin, että seuraaviin kysymyksiin vastausten löytyminen oli merkityksellistä käyttöönoton onnistumiselle: miten sähköisissä palveluissa tieto osoitetaan vastaanotetuksi, kuinka nopeasti tietoihin tulee reagoida, kenellä on vastuu reagoida tulleisiin tietoihin ja miten tiedon palaute välittyy tiedon lähittäneelle henkilölle. Lisäksi tuotiin esille, että sähköisten palveluiden rinnalla tulisi säilyttää myös muut tavat tarjota palveluita, jotta kaikille asiakkaille voitaisiin taata tasavertaiset palvelut.

– – nyt pitäis mennä hybridimallilla toki. Siirtyminen on aina hyvästä, mutta pitäis myös jäädä se mahdollisuus vanhaan tapaan. (Carl)

**Kuvio 1.** Vaikuttavan onnettomuuksien ehkäisytön kokoava kuvio



# 7 POHDINTA

## 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan uskottavuuden, siirrettävyyden (Graneheim & Lundman 2004; Kylmä ym. 2008; Kyngäs ym. 2011) ja riippuvuuden näkökulmista (Graneheim & Lundman 2004; Kyngäs ym. 2011). Kyseiset kolme arviointikriteeriä ovat vakiintuneita arvioinnin näkökulmia laadullisessa tutkimuksessa.

**Uskottavuudessa** arvioidaan vastaajien valintaa, aineistonkeruutapaa sekä aineiston ja analyysin sopivuutta kyseiseen tutkittavaan aiheeseen (Graneheim & Lundman 2004). Vastaajat valittiin tähän tutkimukseen tarkoituksenmukaisella otannalla. Tuloksissa on kuvattuna asiantuntijoiden onnettomuuksien ehkäisytyö, joka ilmenee hyvin laaja-alaisesti. Täten voidaan havaita, että vastaajien tarkoituksenmukaisessa otannassa onnistuttiin. Tämän otantamenetelmän keinoin voitiin tavoittaa vastaajat, joilla oli tutkittavasta aiheesta omakohtaista kokemusta. Tämä on linjassa tutkimusasetelman, tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuskysymysten kanssa, joissa painottui vastaajien subjektiivinen kokemus. (Bradshaw ym. 2017.) Vastaajia tutkimukseen osallistui yhdeksän (n=9) Satakunnan pelastuslaitoksen henkilökunnasta. Satakunnan pelastuslaitoksen henkilökuntaa on yhteensä 272 (Pori 2021b) henkilöä. Voidaan todeta, että tutkimukseen osallistuneiden vastaajien määrä edustaa hyvin Satakunnan pelastuslaitosta.

Aineistonkeruutavassa hyödynnettiin tälle tutkimukselle kehitettyä teemahaastattelurunkoa. Teemahaastattelurungon luotettavuutta edistää se, että siinä sovellettiin puolistrukturoidun haastattelurungon kehityksessä huomioon otettavia vaiheita (Kallio ym. 2016). Teemahaastattelurunko on avoimesti nähtävillä liitetiedostossa (Liite 1). Teemahaastattelu toimii vastakohtana strukturoidulle haastattelulle (Burns & Grove 1997). Teemahaastattelurungossa tunnistettiin haasteita kohdassa: "Osaaminen ja kyvykkyys". Kohta: "Osaaminen ja kyvykkyys" muodostui haasteeksi, sillä ihmisen määrittelmä on laaja sisältäen ihmisen kaikki elämänkaaren vaiheet ja ihmisten turvallisuustarpeet ovat hyvin vaihtelevia. Kyseinen haaste tunnistettiin varhaisessa vaiheessa asiantuntijapaneelin toimesta ja siihen vastattiin muodostamalla PowerPoint kuvio. Kyseisessä PowerPoint kuviossa havainnollistettiin keskeisimmät ihmisen elämänkaaren vaiheet. Voidaan todeta, että teemahaastattelurunko kehitettiin huolellisesti, järjestelmällisesti ja se on ominaisuuksiltaan luotettava.

Aineiston keruu toteutettiin kasvotusten toteutetuilla haastatteluilla Microsoft TEAMS-järjestelmällä. Tutkija oli harjoitellut runsaasti ennakkoon haastattelun toteutusta. Ennak-



koon harjoittelu toteutui teemahaastattelurungon toistuvien lukukertojen ja testihaastattelun muodossa. Testihaastattelun myötä tutkija sai hyviä ohjeita ja kehittyi haastattelun toteuttamisessa. Lisäksi testihaastattelun myötä varmistui sopiva haastattelun ajallinen kesto. Voidaan todeta, että haastattelun ennakkoon harjoittelu edisti aineiston laadukkuutta (Grove ym. 2013).

Vastaajat saivat ehdottaa itselleen sopivinta ajankohtaa haastattelulle suunnitellun kahden viikon ajanjaksosta. Tämä mahdollisti vastaajalle valita itselleen sopivin kellonaika ja sijainti haastattelulle. Vastaajat saivat halutessaan tutustua rauhassa teemahaastattelurungon (Liite 1) sisältöön etukäteen. Haastattelun aloitus suunniteltiin niin, että aloituskysymys oli haastatteluun mukaansatempaava. Voidaan todeta, että nämä tekijät edistivät positiivista haastatteluilmapiiriin muodostumista (Grove ym. 2013).

Aineisto, joka kerättiin tähän tutkimukseen, oli pääsääntöisesti luonteeltaan laadullista. Ainoastaan vastaajien onnettomuuksien ehkäisytehtävät kerättiin määrällisessä muodossa, sillä tämä tieto muodosti vastaajien taustatekijät ja oli tässä muodossa yksinkertaisemmin tulostettavissa. Aineiston luonne oli yhtenevä tutkimusasetelman kanssa, sillä kyseessä oli kuvaileva laadullinen tutkimus. Kerätty aineisto on tutkimuksen aihetta syvällisesti kuvaava ja edistää ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Kuvaileva laadullinen tutkimusasetelma tarjoaa myös mahdollisuuden käytännön työn kehitysehdotusten keruuseen ja tässä tutkimuksessa on koottu runsaasti vastaajien kuvaamia kehitysehdotuksia työn kehittämiseksi. (Bradshaw ym. 2017.)

Analyysi tässä tutkimuksessa toteutettiin aineistolähtöisesti, induktiivisella sisällönanalyysillä. Tärkeää on kuitenkin havainnollistaa perustelut, miksi deduktiivista sisällönanalyysiä ei valittu aineiston analysoinnin menetelmäksi. Molemmat analyysimenetelmät ovat yleisesti käytettyjä esimerkiksi hoitotieteessä (Kylmä ym. 2008; Kyngäs ym. 2011; Vaismoradi, Turunen & Bondas 2013). Käytettyyn kuvailevaan laadulliseen tutkimusasetelmaan sopii niin induktiivinen kuin deduktiivinen analyysi. Molemmissa menetelmissä analysoidaan vastaajien kertomuksia aiheesta tekstimuodossa. Lisäksi molemmissa menetelmissä aineistoon perehdytään lukemalla aineisto. (Vaismoradi ym. 2013.)

Tässä tutkimuksessa aineistoa lähestyttiin asetettujen tutkimuskysymysten avulla eikä analyysin runkona hyödynnetty mallia tai teoriaa (Graneheim, Lindgren & Lundman 2017). Tässä tutkimuksessa olisi voitu hyödyntää mahdollisesti onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelmaa mallina (Lepistö & Heliskoski 2019) tai vakiintuneita hyvinvoinnin osa-alueita asiakastarpeiden kuvailussa. Voidaan tunnistaa, että nämä mallit olisivat jättäneet huomattavan määrän aineistoa analyysin ulkopuolelle. Esimerkiksi tutkimuskysymykseen kolme ei olisi tavoitettu vastausta hyödyntämällä mainittuja malleja.

Tässä tutkimuksessa induktiivisella analyysillä muodostetuissa kategorioissa tunnistettiin eroavaisuudet ja samankaltaisuudet sekä ne ovat pääsääntöisesti toisiaan poissulkevia. Haasteita tuottivat tutkimusprosessille varattu vähäinen aika, sillä kysessä oli määräaikainen hanke (Pori 2021a). Induktiivisen analyysin lopputuloksesta tavoitettiin yksimielisyys tutkijoiden kesken. Lisäksi hyvin pelkistetty versio kategorioista on tulostettu taulukkoon havainnollistamaan tulosten rakennetta (Liitteet 3, 4, & 5). Luotettavuutta edistää lisäksi vastaajien lainausten hyödyntäminen tulosten raportoinnissa. Tässä tutkimuksessa jokaisen vastaajan lainauksia hyödynnettiin tulosten raportoinnissa (Ks. 5 & 6). Vastaajien lainauksissa käytettiin tietosuojailmoituksessa määriteltyjä peitenimiä ja täten huolehdittiin vastaajien henkilötietojen suojasta. Voidaan todeta, että analyysi toteutettiin huolellisesti ja järjestelmällisesti.

**Siirrettävyydessä** arvioidaan tulosten yleistettävyyttä (Graneheim & Lundman 2004). Tämä tutkimus on luonteeltaan laadullinen, aineistona on vastaajien kokemukset ja vastaajat edustavat yhtä Suomen pelastuslaitoksista. Voidaan todeta, että tulosten siirrettävyys on rajallinen. Määrällisissä tutkimuksissa toisin kuin laadullisissa tutkimuksissa pyritään tulosten yleistettävyyteen. Tämä saadaan aikaan niin, että otos edustaa haluttua perusjoukkoa (Grove ym. 2013). Tämän tutkimuksen tulosten siirrettävyyden rajallisuudesta huolimatta osaa tuloksista voi mahdollisesti yleistää Benchmark- lähestymistapaa hyödyntämällä. Tutkimuksen lukijat kuitenkin tekevät itse päätöksen tulosten yleistettävyydestä (Graneheim & Lundman 2004).

**Riippuvuudessa** arvioidaan tutkijan vaikutuksia tutkimuksen tuloksiin (Graneheim & Lundman 2004). Tämän tutkimuksen haastattelut toteutti tutkija, joka ei ollut vastaajille entisestään tuttu. Tämä on voinut liittyä tutkijan ja vastaajien välisen luottamuksen muodostumiseen. Voidaan todeta, että luottamus saatiin muodostettua haastattelun aikana. Väitettä tukee haastatteluiden ajallinen kesto ja aineiston rikkaus. Tutkija pyrki objektiivisuuteen ja välttämään kysymyksiin vastausten ohjailua. Objektiivisuutta edisti se, että tutkija oli työyhteisön ulkopuolinen jäsen. Mahdollinen tunnistettu vastausten ohjailu järettiin aineiston ulkopuolelle analyysi vaiheessa.

Haastattelussa hyödynnettiin PowerPoint esitystä, jossa näkyivät keskusteltavat teemat, ihmisen elämänkaaren keskeisimmät vaiheet ja pelastuslaitoksen kuvakortteja. PowerPoint esitys laadittiin objektiiviseksi ja vältettiin vastausten ohjailua myös tältä osin. PowerPoint esitys pilotoitiin testihaastattelun yhteydessä. Kyseisen PowerPoint esityksen tarkoituksena oli edistää haastattelun toteutuksen olosuhteita. Aineisto keskittyi asiantuntijoiden kokemuksiin onnettomuuksien ehkäisystä ja asiantuntijat kuvasivat haastattelussa myös asiakastarpeita turvallisuuteen liittyen asiakkaiden sijaan. Voidaan kuitenkin todeta, että asiantuntijoilla on vahva ammatillinen kokemus ja heidän tunnistamia asiakastarpeita voidaan pitää suuntaa antavina. Jatkotutkimuksena asiakastarpeita turvallisuuteen liittyen olisi tarkoituksenmukaista selvittää asiakkailta itseltään ja mahdollisesti verrata asiantuntijoiden tunnistamiin asiakastarpeisiin.

## 7.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan muodostamia ohjeita eettisistä periaatteista tutkimuksen kohdistuessa ihmiseen (TENK 2019) ja tietosuojalainsäädäntöä (Tietosuoja-asetus 2016/679; Tietosuojalaki 2018/1059). Tutkimus toteutettiin osana Asiakas keskiöön -hanketta, joka oli Satakunnan Pelastuslaitoksen hallinnoima projekti (Pori 2021a). Aineistonhallinnasta tehtiin suunnitelma. Tutkimuslupa saatiin Satakunnan Pelastuslaitokselta. Aineiston litterointiin liittyen tehtiin salassapitosopimus Annanpuran kanssa. Vastaajat saivat kattavan tiedotteen tutkimuksesta sähköpostitse, joka sisälsi muun muassa teemahaastattelurungon (Liite 1), saatekirjeen, tietosuojailmoituksen sekä Webropol-linkin. Aineiston keruussa käytettiin tutkimuskäyttöön tarkoitettua nauhuria ja aineiston keruu toteutettiin huolellisuudella.

Keskeistä eettistä periaatetta (TENK 2019) noudatettiin keräämällä vastaajilta kirjallisesti ja suullisesti tietoon perustuva suostumus. Webropol-linkin kautta vastaajat antoivat tietoon perustuvan suostumuksen tutkimukseen osallistumisestaan ja listasivat tekemiään onnettomuuksien ehkäisytohtäviä. Lopullisen tietoon perustuvan suostumuksen asiantuntijat antoivat osallistuessaan haastatteluun.

Vastaajien henkilötiedot pyrittiin suojaamaan tutkimuksessa. Tämä toteutettiin erilaisin toimenpitein tutkimusprosessin eri vaiheissa. Aineistonhallintasuunnitelman mukaisesti vastaajin henkilötiedot ja kerätty aineisto säilytettiin toisistaan erillisinä asiakirjoina, joka oli yksi keino huolehtia vastaajien henkilötietojen suojasta. Muita toimenpiteitä olivat muun muassa se, että haastattelut pyrittiin toteuttamaan ilman kalenterimerkintöjä sekä onnettomuuksien ehkäisytohtäviä esitettiin hyödyntämällä vastaajien määrää ja prosenttiosuuksia. Henkilötietojen suojan edistämiseksi muita vastaajien taustamuuttujia ei tulostettu tuloksissa. Lisäksi litteroidussa aineistossa ei tulostettu vastaajien oikeita nimiä. Tutkimuksessa käytettiin vastaajien oikeiden nimien sijasta tietosuojailmoituksessa määriteltäjä peitenimiä.

Aineiston käsittely suoritettiin huolellisuudella, asianmukaisella tavalla ja luottamuksellisesti vastaajien henkilötietojen suojasta huolehtien. Tutkimustiimin jäsenillä oli pääsy tutkimuksen aineistoon. Aineiston säilytyksessä ja käsittelyssä hyödynnettiin Porin kaupungin verkkolevyä, joka on ICT:n tukema. Aineisto hävitetään asianmukaisesti Porin kaupungin verkkolevytä kahden (2) vuoden kuluttua ja Webropoliin kerätty aineisto hävitetään joulukuussa vuonna 2021. Tutkimusnauhurista aineisto hävitettiin asianmukaisesti, kun tutkimusaineisto oli saatu siirrettyä tutkimusaineistolle tarkoitettulle Porin kaupungin verkkolevytle. Tutkimusaineistoa voidaan hyödyntää Asiakas keskiöön -hankkeen lisäksi aineiston omistajan Mikko Puolitalval toimesta myös muissa onnettomuuksien ehkäisyn käyttöön tulevissa julkaisuissa.

## 7.3 Tulosten pohdinta

Tutkimuksen tarkoitus oli kuvata Satakunnan pelastuslaitoksen asiantuntijoiden kokemuksia onnettomuuksien ehkäisystä. Kolme tutkimuskysymystä muodostettiin tutkimukselle, jotka olivat: 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? Tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimuskysymyksiin vastattiin. Tulokset ovat esitetty loogisessa järjestyksessä vastaten jokaiseen muodostettuun tutkimuskysymykseen. Seuraavaksi tarkastellaan tämän tutkimuksen tuloksia, jossa edetään tulosten raportoinnin mukaisessa järjestyksessä. Tutkimustulosten pohdinnan yhteydessä tarkastellaan saatuja tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin, julkaisuihin sekä teoksiin peilaten.

Tuloksissa on koottu asiantuntijoiden tunnistamia asiakasryhmiä onnettomuuksien ehkäisytyöhön liittyen ja tunnistetut asiakasryhmät ovat yhtenevät aikaisemman tiedon kanssa (Leppäkoski ym. 2018; Lepistö & Heliskoski 2019). Aiemmissa julkaisuissa merkitykselliseksi on arvioitu pelastustoimen asiakkuudenhallinta, joka toteutuu toimintaympäristöanalyysin keinoin. (Leppäkoski ym. 2018; Joentakanen ym. 2019.) Toimintaympäristöanalyysissä on tarkoituksena tunnistaa asiakkaat, asiakkaiden tarpeet ja toimintaympäristö jatkuvan tiedonkeruun avulla (Green ym. 2019). Esimerkiksi tulevaisuuden näkyminä ovat tällä hetkellä, että ikääntyneiden määrä on kasvussa (Härkänen, Sainio, Stenholm, Lundqvist, Valkeinen, Aromaa & Koskinen 2019; Tilastokeskus 2019; ePressi 2021) ja ihmisten liikkumisongelmat tulevat lisääntymään (Härkänen ym. 2019; ePressi 2021). Riskitekijöitä liikkumisongelmille Härkäsen ja kumppaneiden tutkimuksessa (2019) olivat tupakointi, puutteet liikunnan harrastamisessa ja ylipaino. Liikkumisongelmien määrän lisääntyminen tarkoittaisi sitä, että vuoteen 2044 mennessä liikkumisen ongelmista kärsivien asiakkaiden määrä kaksinkertaistuisi Suomessa (Härkänen ym. 2019). Kyseiset tulevaisuuden näkymät saattavat tulla esiin myös pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisytyössä.

Asiantuntijat tunnistivat tässä tutkimuksessa monenlaisia mahdollisia asiakastarpeita turvallisuuteen liittyen. Turvallisuuteen liittyvissä asiakastarpeissa voidaan tunnistaa hyvinvoinnin eri ulottuvuuksia, joita ovat psyykinen, fyysinen, ympäristöllinen, sosiaalinen sekä taloudellinen. Voidaan todeta, että tämä tutkimus antaa viitteitä turvallisuuteen liittyvistä asiakastarpeista eri asiakasryhmillä. Menetelmiä asiakastarpeiden tunnistamiseksi on kehitetty runsaasti. Asiakastarpeisiin vastaamiseksi on kehitetty laadukkaiden toimenpiteiden käyttöönottomalli, jota on hyödynnetty tuotekehityksessä (Chan & Wu 2005; Wang, Hsiao & Sung 2018). Asiakastarpeiden selvittämiseen voi soveltaa osallistuvaa tutkimuskumppanuutta, jonka avulla kerätty tieto edistää käyttöönottoa toimintaympäristössä (Lehtonen, Vänskä, Helenius, Harra & Sipari 2020; Hoekstra, Mrklas, Khan, McKay, Vis-Dunbar, Sibley, Nguyen, Graham, SCI Guiding

Principles Consensus Panel & Gainforth 2020). Sosiaalitoimenpalveluissa on hyödynnetty BIKVA-mallia. Tämä on asiakaslähtöinen arviointimenetelmä, jonka avulla voidaan kohdentaa toimenpiteitä tietoon perustuen. (Krogstrup 2004; Halttunen-Sommardahl 2008.) Terveyden- ja sosiaalihuollon kontekstissa on käytetty asiakasraati-toimintaa asiakastarpeiden selvittämiseksi (Halttunen-Sommardahl 2008; Pirhonen 2016; Mehiläinen 2021). Jatkotutkimus on kiistämätön turvallisuuteen liittyvistä asiakastarpeista asiakkailta itseltään kerättyä. Asiakastarpeiden selvittämiseksi ja toiminnan kohdentamiseksi voi mahdollisesti hyödyntää käytännönläheisempiä menetelmiä tai tutkimuksellista lähestymistapaa tai näiden yhdistelmää.

Onnettomuuksien ehkäisytyön kuvaus on yhtenevä aikaisemman tiedon kanssa (Kokonaisturvallisuuden sanasto 2017; Intermin 2021; Pelastustoimi 2021b). Tämän tutkimuksen määritelmää onnettomuuksien ehkäisytyön kuvauksesta voi mahdollisesti hyödyntää jatkossa alan julkaisuissa. Onnettomuuksien ehkäisytyön merkitys vahvistaa aikaisempaa tietoa (Joentakanen ym. 2019; THL 2021). Ennaltaehkäisyä painotetaan Suomen sisäisessä turvallisuuspolitiikassa ja viranomaisten toiminnassa korostetaan ennaltaehkäisyä (Sisäministeriö 2021). Vuonna 2019 laaditun strategisen toimintaohjelman mukaisesti missiona on saavuttaa turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki vuoteen 2025 mennessä (Lepistö & Heliskoski 2019). Tämä tutkimus osaltaan tukee mission saavuttamista. Esimerkiksi niin, että alan asiantuntijat ovat tarkastelleet syvällisesti toimintaohjelmaa vaikuttavuustavoitteiden ja kohdeilmioiden (Lepistö & Heliskoski 2019) näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksen lukijat voivat oman arvionsa mukaisesti soveltaa saatuja tuloksia, joka voi edistää osaltaan mission toteutumista.

Turvallisuuden edistämisen keinoista onnettomuuksien ehkäisytyössä voidaan tunnistaa asiantuntijoiden kuvanneen perinteisiä käytössä olevia menetelmiä ja kuinka niitä voisi entisestään kehittää. Keskeistä on tunnistaa perinteisten keinojen oikea-aikaisuus, prosessien laadukkuus sekä räätälöinti asiakasryhmille (Leppäskoski ym. 2018). Perinteisten käytössä olevien menetelmien kehittämisessä voi hyödyntää vaikuttavuuden arviointia (esim. Medical Research Council 2010; Dahler-Larsen 2004; Medical Research Council 2000) ja taloudellista arviointia (Sefton, Byford, McDaid, Hills & Knapp 2004). Vaikuttavuuden arvioinnissa osoitetaan toimenpiteen toimivuus (esim. Dahler-Larsen 2004) yhteiskunnan, organisaation ja asiakkaan näkökulmasta (Medical Research Council 2000; Green ym. 2019). Taloudellisen arvioinnin tieto tukee päätöstä rajallisten resurssien sijoittamiseen (Sefton ym. 2004; Fox-Rushby & Cairns 2006). Esimerkiksi taloudellisen arvioinnin kustannus-vaikuttavuusanalyysiä on hyödyllistä käyttää, kun arvioidaan useamman toimenpiteen ja niillä saatujen hyötyjen hintaa rahassa. Kuitenkin toimenpiteen valinnassa rahallisen hyödyn lisäksi on syytä arvioida toimenpiteen hyväksyttävyyteen ja oikeudenmukaisuuteen liittyviä seikkoja, jotka liittyvät olennaisesti arvokeskusteluihin. (Green ym. 2019.)

Onnettomuuksien ehkäisytyöstä uutta tietoa tämä tutkimus tuottaa asiantuntijan arvoista. Tässä tutkimuksessa tunnistettiin, että asiantuntijan arvot voivat edistää laadukasta palvelua ja hyvää asiakaskokemusta. Tämä edellyttää kuitenkin vielä jatkotutkimusta, jotta kyseistä tietoa voisi hyödyntää käytännön työn kehittämiseen. Kyseisen tutkimuksen voisi mahdollisesti toteuttaa havainnointi tutkimuksena tai kyselytutkimuksena.

Yhteistyön asiantuntijat tunnistivat tärkeäksi menetelmäksi asiakkaiden turvallisuuden edistämisessä. Asiantuntijat kuvasivat monipuolisesti yhteistyön kehittämistä ja uusien yhteistyötahojen muodostamista (Ks. 6.4 & Liite 2). Erityisesti asiantuntijoiden kuvauksissa korostui sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa kehitettävä yhteistyö. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoihin yhteistyön kehittäminen on linjassa hyvinvointialue uudistuksen kanssa, sillä pelastustoimi yhtyy osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon rakennetta (Sote-uudistus 2021).

Yhteistyön merkitystä korostetaan myös onnettomuuksien ehkäisytyön strategisessa toimintaohjelmassa (Lepistö & Heliskoski 2019; Joentakanen ym. 2019). Pelastustoimi toteutti hankkeen, jonka tavoitteena oli edistää moniammatillisen yhteistyön toteutumista (Pohjois-Karjalan Pelastuslaitos 2021) ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirissä toteutettiin KAT -hanke yhdessä pelastustoimen kanssa kodin turvallisuuden edistämiseksi (KAT 2021). Yhteistyö moniammatillisen tiimin toimesta on todettu useissa tutkimuksissa edistävän asiakkaiden hyvinvointia. Esimerkiksi tapaushallinnan keinoin päihteitä käyttävien asiakkaiden kohdalla (Shumway, Boccelli, O'Brien & Okin 2008) kuin myös liikkuvan yksikön avulla ikääntyneiden asiakkaiden hoidossa (Isoviita & Jalonen 2021; Pelastustieto 2021; Satasairaala 2021). Terveydenhuollon kontekstissa on kehitetty mittareita yhteistyön mittaamiselle ja mittauksen kohde vaihtelee mittareissa. Mittauksen kohteena yhteistyössä on muun muassa ollut osallisuus ja yhteistyöhön liittyvät käsitykset sekä suhteet. Mittareiden laatu kuitenkin vaihtelee. (Walters, Stern & Robertson-Malt 2016.) Voidaan todeta, että onnettomuuksien ehkäisytyössä tarvitaan mittari arvioimaan yhteistyön sisältöä niin, että voidaan todeta sen vaikuttavuus. Jatkotutkimus on tarpeellista kyseisen mittarin kehittämiseksi, joka perustuisi systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen. Hyödyllistä olisi myös toteuttaa seurantatutkimusta muodostuneista yhteistyö tiimeistä.

Vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisytyöhön liittyviä tekijöitä voitiin tunnistaa asiantuntijoiden kuvauksista. Tekijöitä tässä tutkimuksessa olivat laatu, henkilöstön osaamisen taso sekä henkilöstön motivaatio. Yleistä tutkimusta ja teoksia on runsaasti laadusta, kuten laadunhallinnasta (esim. Lee, Rho & Lee 2003; Naidu, Babu & Rajendra 2006; Minkman, Ahaus & Huijsman 2007; Mosadeghrad 2014) henkilöstön osaamisen tasosta, kuten sen johtamisesta (Viitala 2013) sekä henkilöstön motivaatiosta (Martela & Jarenko 2014). Tämä tutkimus ei ole kuitenkaan ensimmäinen pelastustoimen kontekstissa vaikuttavuuteen liittyvä tutkimus, vaan aiempina vuosina aiheesta on tehty

tutkimusta (Pedak ym. 2015; Saine-Kottonen ym. 2016; Huuskonen 2017; Rekola ym. 2017; Puolokainen ym. 2018). Laatu on tunnustettu liittyvän aiemmissa julkaisuissa vaikuttavuuteen (Institute of Medicine 2001, Green ym. 2019). Voidaan todeta, että asiantuntijoiden tunnistamat vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisytyöhön liittyvät tekijät tuottavat uutta tietoa onnettomuuksien ehkäisytyön vaikuttavuudesta. Henkilöstön osaamisen tason ja henkilöstön motivaation yhteys vaikuttavuuteen edellyttää vielä kuitenkin jatkotutkimusta.

## 7.4 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat tarpeen panostaa yhä enemmän onnettomuuksien ehkäisyn asiakastarpeiden tunnistamiseen, yhteistyöhön sekä vaikuttavuuteen. Tutkimuksen tuloksia voidaan nähdä hyödynnettävän pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisytyössä, jatkotutkimuksessa ja alan julkaisuissa.

Tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisytyön kehittämiseen. Konkreettiset kehitysehdotukset voidaan nähdä erityisesti toiminnan vaikuttavuuden näkökulmasta edistäviksi ehdotuksiksi, joiden käyttöönottoa on arvioitava toimijoiden kesken. Arvioinnissa kuitenkin on otettava huomioon, että vaikuttavuustiedoltaan asiantuntijoiden kokemukset edustavat heikointa vaikuttavuuden näytön tasoa (HOTUS 2021) ja siksi jatkotutkimus tässä tutkimuksessa saaduista tiedoista on ilmeinen.

Palveluiden kehittämisessä korostuu laajan osallistamisen tärkeys. Tämän vuoksi on myös arvioida menetelmiä, kuinka jatkossa kerätään tietoa asiakkailta ja asiantuntijoilta toiminnan kehittämiseksi. Asiakkailta tietoa toiminnan kehittämiseksi voi kerätä esimerkiksi seuraavia menetelmiä soveltaen: osallistava tutkimuskumppanuus, BIKVA-malli, asiakasraatitoiminta, kyselyt (esim. sähköinen palautekysely tai sanomalehti-ilmoitus ja soittoaika tarpeiden ilmaisemiselle) sekä avoin foorumitilaisuus (esim. torilla tai kahvilassa, jossa voi tavoittaa asiakkaita). Asiantuntijoilta tietoa toiminnan kehittämiseksi voi kerätä esimerkiksi seuraavia menetelmiä soveltaen: esimiesten kenttätyöjaksot, palautekyselyt, walking around -johtamistapa, tehtäväkeskeinen Leantyyöskentely, työpajat, esimiesten järjestämät matalan kynnyksen kyselytunnit sekä työvuoron päätteeksi järjestettävät lyhyet palautekeskustelut.

Tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää alan julkaisuissa ja jatkotutkimuksessa. Alan julkaisuissa voi hyödyntää esimerkiksi tämän tutkimuksen onnettomuuksien ehkäisytyön määritelmää. Jatkotutkimuksessa voi hyödyntää tähän tutkimukseen kehitettyä teema-haastattelurunkoa (Liite 1). Ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi on koostettu neljä kappaletta, jotka ovat seuraavat:

1) Asiakastarpeiden selvitys asiakkailta itseltään kerättynä, johon voi hyödyntää mahdollisesti käytännönläheisempiä menetelmiä tai tutkimuksellista lähestymistapaa tai näiden yhdistelmää. Esimerkiksi tähän voisi käytännönläheisempänä menetelmänä hyödyntää asiakasraatitoimintaa. Saatuja tuloksia voisi verrata tämän tutkimuksen saatuihin tuloksiin.

2) Asiantuntijoiden arvojen tutkiminen ja arvojen merkityksen selvittäminen liittyen laadukkaaseen palveluun sekä hyvään asiakaskokemukseen. Kyseisen tutkimuksen voisi mahdollisesti toteuttaa havainnointi tutkimuksena tai kyselytutkimuksena. Kiinnostavaa on voisiko tämä tuoda elementtejä suorituskyvyn määrittämiselle.

3) Yhteistyön ja sen vaikuttavuuden selvittäminen. Tämän jatkotutkimuksen voisi toteuttaa systemaattisena kirjallisuuskatsauksena ja yhteistyön havainnointitutkimuksena. Kyseinen jatkotutkimus voisi muodostaa perustan, jota voitaisiin hyödyntää laadukkaan ja pätevän mittarin kehittämiseen kartoittamaan yhteistyötä ja sen vaikuttavuutta.

4) Henkilöstön osaamisen tason ja henkilökunnan motivaation yhteyden tutkiminen liittyen toiminnan vaikuttavuuteen. Tutkimuksen voisi toteuttaa kyselytutkimuksena, johon osallistuisi useampi pelastuslaitos ja sopimuspalokunta.



## Liitteet

### Liite 1. Teemahaastattelurunko

Teemat	Vaikuttavuustavoitteet ja ilmiöt, joihin vaikutetaan	Haastattelu kysymykset
Aloitukset	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 lisäänty</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 tunnustetaan systemaattisesti ja pelastustoimi tuottaa tarpeisiin perustuen samankaltaista palvelua</p> <p>6.1. Pelastuslaitokset tuottavat onnettomuuksien ehkäisyn palvelut samoilla kriteereillä</p> <p>6.2. Ikäihmistien 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>

<p>Osaaminen ja kyvykkyys</p>	<p>1. Ihmisten arjen turvallisuuden toimintakyky vahvistuu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansalaistaitojen hallinta</li> <li>• Osaamisen kehittyminen</li> <li>• Fyysinen toimintakyky</li> <li>• Sosiaalinen toimintakyky</li> </ul> <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"> <li>• Kansalaistaitojen hallinta</li> <li>• Osaamisen kehittyminen</li> <li>• Fyysinen toimintakyky</li> <li>• Sosiaalinen toimintakyky</li> </ul> <p>3. Toimintakyvyltään rajoittuneiden henkilöiden palokuolemat sekä tapaturmat kääntyvät laskuun vuoteen 2024 mennessä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansalaistaitojen hallinta</li> <li>• Osaamisen kehittyminen</li> <li>• Fyysinen toimintakyky</li> <li>• Sosiaalinen toimintakyky</li> </ul>	<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>
-------------------------------	--	---

<p>Yhteisen työn mahdollistaminen</p>	<p>6. Asiakasryhmien tarpeet tunnustetaan 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 tilannetieto hyödynnetään systemaattisesti kansallisella ja paikallisella tasolla</p> <p>Yhteisen työn mahdollistaminen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yhteinen ymmärrys</li> <li>2. Yhteiset tavoitteet</li> <li>3. Yhteinen työ</li> </ol>	<p>Yhteinen työ ja asiakasryhmien tarpeiden tunnistaminen</p> <p>9. Kuinka voidaan muokata pelastuslaitoksen palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uhkat/mahdollisuudet</li> </ul> <p>10. Mitä pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisytyössä pitäisi muuttaa/kehittää, jotta toiminnan vaikuttavuutta saataisiin lisättyä?</p>
<p>Tieto ja teknologia</p>	<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"> <li>• Oikean tiedon saatavuus</li> <li>• Proaktiivinen viestintä</li> <li>• Digitalisaatio</li> </ul>	<p>Tavoitteena on ottaa sähköiset palvelut laajasti käyttöön.</p> <p>11. Mitä ajatuksia nousee mieleesi sähköisistä palveluista?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uhkat / mahdollisuudet?</li> </ul>
<p>Asenteet ja jaetut käsitykset</p>	<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"> <li>1. Kiinnostuksen herääminen</li> <li>2. Halu vaikuttaa ja toimia</li> <li>3. Uskallus toimia</li> <li>4. Kokemusten jakaminen</li> </ol>	<p>Vaikuttavuustavoitteissa tehtäväksi on annettu edistää ihmisten vastuunottoa ja huolehtimista.</p> <p>12. Millä keinoin voidaan tätä tavoitetta edistää?</p>
<p>Toimintakulttuuri</p>	<p>8. Välittämisen tunne lisääntyy ihmisten kuuluessa vahvemmin yhteisöihin</p> <p>Toimintakulttuuri</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luottamus yhteiskuntaan</li> <li>• Arjen hektisyys ja kiire</li> </ul>	<p>Tutkimusten mukaan ihmisillä on pelastustoimesta luotettava mielikuva.</p> <p>13. Mistä tekijöistä onnettomuuksien ehkäisyn luottamus muodostuu?</p> <p>14. Miten pelastustoimen arvot näkyvät / vaikuttavat sinun työhösi onnettomuuksien ehkäisyn parissa?</p>

## Liite 2. Yhteistyö

Yhteistyötahot, joiden kanssa tulisi kehittää yhteistyötä	Tahot, joiden kanssa tulisi muodostaa yhteistyö
Kunnat Sosiaalitoimi Poliisi Vanhustenhuolto Kotihoito Terveystieteiden toimijat Sopimuspalokunta Rakennusvalvonta Suunnittelijat Rakentajat Työsuojeluviranomaiset Isännöitsijät Tapaturmaturvallisuusjärjestäjät Vakuutusyhtiöt Koulut ja oppilaitokset Tutkimusyhteistyö  (Viranomaisyhteistyö, johon kuuluu mm. sosiaalitoimi ja terveydenhuollon muut toimijat)	Yhteistyötä harrastustoimintaan, kuten partioon. Kolmas sektori, kuten Eläkeläisiitto Meripelastusseura SPR Etsivän työn tahot Kirkko

### Liite 3. Asiantuntijoiden kuvailemia mahdollisia asiakastarpeita liittyen turvallisuuteen

Asiakastarpeiden tunnistamisen menetelmät	Yleiset asiakastarpeet liittyen turvallisuuteen	Lasten ja nuorten tarpeet liittyen turvallisuuteen	Ikäihmisten tarpeet liittyen turvallisuuteen	Haastavan asiakasryhmän tarpeet liittyen turvallisuuteen	Sidosryhmien tarpeet liittyen turvallisuuteen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokemusasiantuntijat</li> <li>• Asukasyhdistysten edustajat</li> <li>• Eläkeläis- tai muiden yhdistysten edustajat</li> <li>• Kirjallisuus</li> <li>• Tutkimustieto</li> <li>• Vuorovaikuttamalla asiakkaisiin kasvatusten tai teknologian avulla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turvallisuuden tunne</li> <li>• Varmuus osata toimia oikeaoppisesti</li> <li>• Ympäristön turvallisuus</li> <li>• Ympäristön siisteys</li> <li>• Palveluissa asiantuntijan aito läsnäolo</li> <li>• Konkreettinen neuvonta</li> <li>• Aika</li> <li>• Raha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turvallisuusorientoituminen</li> <li>• Itsetunto</li> <li>• Turvallinen elinympäristö</li> <li>• Harjoittelu</li> <li>• Leikkiminen</li> <li>• Turvallisuusorientoitunut vanhempi, joka ottaa vastuuta ja huolehtii lapsesta ja nuoresta</li> <li>• Aito ja innostunut vuorovaikutus turvallisuusaiheisiin liittyen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksinäisyyden kokemuksen lievittäminen</li> <li>• Kodin riskien ja olemassa olevien apuvälineiden muistuttaminen</li> <li>• Alentuneen toimintakyvyn tukeminen</li> <li>• Tukeminen sähköisten palveluiden käytössä</li> <li>• Elinympäristön riskien ennalta arvioiminen</li> <li>• Sosiaalinen verkosto huolehtii turvallisuustarpeista, kuten tiedon jako, turvallinen elinympäristö</li> <li>• Vuorovaikutus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavarain paljoudesta koettu turvallisuuden tunne</li> <li>• Vastuun ottoa ja huolenpitoa tarvitaan yhteiskunnan tasolta elämänhallinnan ja hyvinvoinnin tukemiseen</li> </ul>	<p>Sopimuspalokunta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisäkoulutuksen tarve</li> <li>• Halu kasvattaa roolia onnettomuuksien ehkäisytyössä</li> </ul> <p>Koulut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoin vuorovaikutus</li> </ul> <p>Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksinäisten ikäihmisten tukeminen</li> </ul> <p>Kunta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ostamien palveluiden täyttyminen</li> </ul>

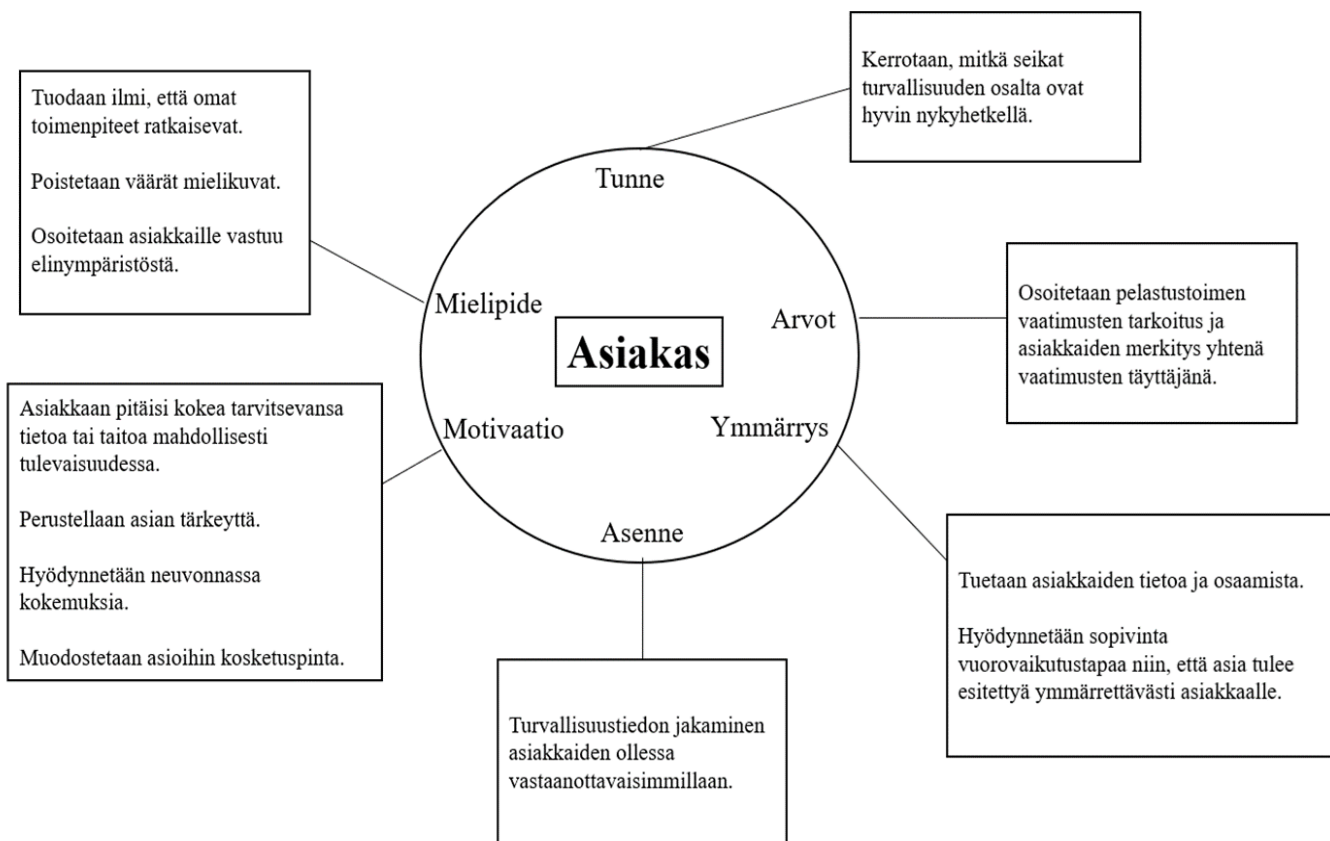
## Liite 4. Turvallisuuden edistämisen keinot

Turvallisuusviestintä	Valvonta	Yhteistyö	Sähköiset palvelut	Ympäristön hyvinvoinnin edistäminen	Organisaation rakennemuutos
<p><b>Lapset ja nuoret</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kiinnostusta herättävät, käytännönläheiset ja toiminnalliset tavat</li> <li>•Livestream nettivideopalvelu</li> <li>•Learning by shoc- videot ja kuvat</li> </ul> <p><b>Työkäiset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Muistutetaan perusasioista</li> <li>•Livestream nettivideopalvelu</li> </ul> <p><b>Ikäihmiset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ennakoivat keinot</li> <li>•Ehkäisevät keinot</li> </ul> <p><b>Suuret kohderyhmät</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Televisio</li> <li>•Kouluttamalla turvallisuusorientoituneeksi tiettyjen ryhmien edustajia</li> <li>•Taloyhtiöiden kokoukset</li> <li>•Turvallisuusviestinnän painotteisuus</li> </ul>	<p><b>Valvonnan resurssointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kohteiden määrä ja taso sulteutettuna vuoteen</li> <li>•Resurssien lisääminen kohteille annettujen korjausmääräysten toteutumisen varmistamiselle</li> </ul> <p><b>Valvonnan sisältö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ennen valvonta käyntejä kohdenneuille asiakasryhmille neuvontaa</li> <li>•Suunnitteluyritysten ja rakentajien yhteistyön tiivistäminen ennen rakentamisen aloitusta</li> <li>•Dynaaminen johtaminen</li> <li>•Painotuksen muutos teknispainotteisesta enemmän turvallisuuskulttuurin sekä turvallisuusjohtamisen edistämiseen</li> </ul>	<p><b>Ikäihmiset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kotihoito</li> </ul> <p><b>Toimintakyvyltään rajoittuneet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Vanhustenhuolto</li> <li>•Kotihoito</li> <li>•Sosiaalitoimi</li> <li>•Terveydenhuollon toimijat</li> <li>•Kolmas sektori</li> <li>•Kunta</li> </ul> <p><b>Haastava asiakasryhmä</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sosiaalitoimi</li> <li>•Kotihoito</li> <li>•Isännöitsijät</li> <li>•Terveydenhuollon toimijat</li> <li>•Viranomaiset</li> </ul>	<p><b>Edistävät ominaisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Palveluiden saatavuus</li> <li>•Avoimuus</li> <li>•Yhteistyö</li> <li>•Resurssitehokkuus</li> </ul> <p><b>Konkreettiset kehitysehdotukset</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ilmoitusten tekeminen aikaan katsomatta</li> <li>•Palotarkastuslomakkeen sähköistäminen</li> <li>•Chat-palvelu</li> <li>•Reaaliaikainen järjestelmä</li> </ul> <p><b>Mahdolliset uhkat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Asiakkaiden haasteet sähköisten palveluiden käyttöön</li> <li>•Sähköinen asiointi voidaan kokea helpommaksi sivuuttaa kuin paperinen dokumentti</li> <li>•Toiminnallisena uhkana sähköisten palveluiden epäonnistunut käyttöönotto</li> </ul> <p><b>Omnistunut käyttöönotto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hyvä suunnittelu</li> <li>•Hyvä valmistelu</li> <li>•Riittävä testaus</li> <li>•Viestintä</li> <li>•Opastus</li> <li>•Kärsivällisyys</li> <li>•Ylimääräisten manuaalisten vaiheiden poistaminen</li> <li>•Tiettyihin kysymyksiin vastausten löytäminen</li> </ul>	<p><b>Elinympäristö ikäihmisten osalta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Muutoksia tehdään ennakkoon ennen konkreettisten haasteiden ilmenemistä</li> <li>•Teknologian kehittyminen</li> <li>•Pelastustoimen asiantuntijoiden parempi tietous ikäihmisten toimintakyvystä</li> <li>•Kotona asumisen kriteereiden täydentäminen turvallisuuden toimintakyvyn osalta</li> </ul> <p><b>Elinympäristö toimintakyvyltään rajoittuneiden osalta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Asuinympäristö on suunniteltu ja rakennettu kyseiselle asiakasryhmälle</li> <li>•Toiminnan keskittäminen</li> <li>•Teknologisten ratkaisujen kehittyminen</li> </ul> <p><b>Vastuu ja huolehtiminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sitoutumalla pitkä aikaisesti kyseiseen tehtävään jakamalla oikeaa tietoa ja tukemalla asiakkaita tunnistamaan elinympäristön puutteita</li> <li>•Saada asiakkaat huolehtimaan toistensa turvallisuudesta, kuten lähimmäistensä ja naapureidensa</li> </ul>	<p>Toiminnan keskittäminen</p> <p>Johtaminen</p> <p>Asiakaspalvelu</p> <p>Laskutus</p> <p>Sihteerin rooli</p> <p>Turva-apuvälinelainaamo pisteen perustaminen</p>

Liite 5. Vaikuttavaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvät tekijät

Laatu	Henkilöstön osaamisen taso	Henkilöstön motivaatio
<p><b>Tavoitteet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Oikeanlainen kohdentuminen</li> <li>•Mittaaminen</li> <li>•Tulokset ilmentävät tapahtunutta muutosta</li> <li>•Vääränlaisten tavoitteiden poistaminen</li> <li>•Tavoitteiden yhteinen määrittely</li> </ul> <p><b>Kriteerit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Voivat edistää asiakkaiden tasavertaisten palveluiden saatavuutta</li> <li>•Systemaattisuus läpi jokaisen prosessin</li> <li>•Tasalaatuisuus paikkakunnasta riippumatta</li> <li>•Lainsäädännön ohjaava rooli</li> </ul> <p><b>Palvelulupauksen toteuttamisen tärkeyden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Läpi linjan laadukasta onnettomuuksien ehkäisytyötä</li> <li>•Asiakkaan ostamat palvelut vastaavat asiakkaan odotuksia</li> <li>•Myytävä palvelu toimitetaan luotettavasti ja laadukkaasti</li> </ul>	<p>Mahdollinen heikko osaamisen taso tunnistettiin uhaksi asiakaspalvelutyölle ja liittyvän negatiivisesti toiminnan lopputuloksiin.</p> <p><b>Osaava työntekijä on:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kykenee aidosti neuvomaan asiakasta ymmärrettävästi</li> <li>•Asiakas hyötyy saamastaan palvelusta</li> </ul> <p>Täydennyskoulutautumisen merkitys Uuden työntekijän perehdyttäminen tärkeää</p>	<p>Motivaatio saattaa näkyä tehdyssä työssä ja välittyä asiakkaille.</p> <p><b>Henkilöstön motivaatiota edistäviä tekijöitä:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työn kokonaiskuvan ymmärtäminen</li> <li>• Ymmärrys palkan muodostumisesta</li> <li>• Työssä koettu onnistuminen</li> <li>• Työntekijän saadessa asiakkaan muuttamaan toimintaa turvallisuusorientoituneemmaksi</li> <li>• Kokemus kutsumusammattista</li> <li>• Työyhteisö</li> <li>• Palkka</li> <li>• Työn sisältämät vastapainot</li> </ul>

Liite 6. Käsitekartta asiakkaiden turvallisen toiminnan edistämisen tueksi





## Lähteet

Andreasen, Alan R. 2002. Marketing Social Marketing in the Social Change Marketplace. *Journal of public policy & marketing* 21(1) 3-13.

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 Burns N. & Grove SK. (1997) *The practice of nursing research. Conduct, critique & utilization*. Third edition. WB Saunders Company.

Burns, Nancy and Grove, Susan. 1997. *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique, & Utilization*. WB Saunders Co: Philadelphia.

Chan, Lai-Kow and Wu Ming-Lu. 2005. A systematic approach to quality function deployment with a full illustrative example. *Omega* 33(2) 119–139.

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

ePressi. (2021) Mikään sote-ratkaisu ei kestä, ellei kunnan tarjoama arki kannusta ylläpitämään toimintakykyä. (Viitattu 21.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.epressi.com/tiedotteet/terveys/mikaan-sote-ratkaisu-ei-kesta-ellei-kunnan-tarjoama-arki-kannusta-yllapitamaan-toimintakyky.html>

FCG 2020. Satakunnan pelastuslaitoksen toiminnan ja palvelujen ulkoinen arviointi. RAPORTTI 28.2.2020

Fox-Rushby, Julia and Cairns, John. 2005. *Economic Evaluation*. London: Oxford University Press. Saatavilla internetistä: [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=tczsAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=aLt-POIHFPC&sig=NtHs-Wb8JHcg37wGr6Yq2h6bL4g&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=tczsAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=aLt-POIHFPC&sig=NtHs-Wb8JHcg37wGr6Yq2h6bL4g&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

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.

Graneheim, Ulla, Lindgren, Britt-Marie and Lundman, Berit. 2017. Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse Education Today* 56 29–34.

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.

Halttunen-Sommardahl Riitta. 2008. Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä - Opas sosiaaliviraston työntekijöille. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Saatavilla internetistä: <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/osallistavia-menetelmi%C3%A4-ja-rakenteita-sosiaaliviraston-ty%C3%B6ss%C3%A4.pdf>

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

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

Hoekstra, F, Mrklas, K, Khan, M, McKay, RC, Vis-Dunbar, M, Sibley, KM, Nguyen, T, Graham, ID, SCI Guiding Principles Consensus Panel and Gainforth, HL. 2020. A review of reviews on principles, strategies, outcomes and impacts of research partnerships approaches: a first step in synthesising the research partnership literature. Health Research Policy and Systems 18(1) 1-25. doi: 10.1186/s12961-020-0544-9.

Hotus. 2021. Näytönasteen määrittäminen. (Viitattu 26.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.hotus.fi/naytonasteen-maarittaminen/>

Huuskonen, Heidi. 2017. Pelastustoimen indikaattorit. Pelastusopisto. Saatavilla internetistä: [http://info.smedu.fi/kirjasto/Sarja\\_B/B6\\_2017.pdf](http://info.smedu.fi/kirjasto/Sarja_B/B6_2017.pdf)

Hyvänmitta. 2021. Mitä on vaikuttavuus? (Viitattu 21.09.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.hyvanmitta.fi/mita-on-vaikuttavuus/>

Härkänen, Tommi, Sainio, Päivi, Stenholm, Sari, Lundqvist, Annamari, Valkeinen, Heli, Aromaa, Arpo and Koskinen, Seppo. 2019. Projecting long-term trends in mobility limitations: impact of excess weight, smoking and physical inactivity. BMJ Journals 73(5)

Institute of Medicine. 2001. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. National Academy Press. Washington D.C.

Intermin. Sisäministeriö 2021. Onnettomuuksien ehkäisy. (Viitattu 13.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://intermin.fi/pelastustoimi/onnettomuuksien-ehkaisy>

Isoviita, Vilma ja Jalonen, Noora. 2021. Combilanssi. Potilaiden kokemuksia palvelun laadusta. Hoitotyön koulutusohjelma: Satakunnan ammattikorkeakoulu. Saatavilla internetistä: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/455207/isoviita\\_vilma\\_jalonen\\_noora.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/455207/isoviita_vilma_jalonen_noora.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

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

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.

Koivisto, Anne, Saine-Kottonen, Annukka, Saari, Elviira, Sihvonen, Seppo ja Tillander, Kati. 2015. Turvallisuuskulttuuria kehittävä valvonta 2 – loppuraportti -. (Viitattu 19.4.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Turvallisuuskulttuuria-kehittava-valvonta-2.pdf>

Kopra, Pauliina. 2021. Asiakaslähtöinen toimintatapa edellyttää toimintakulttuurin muutosta – onko pelastustoimi valmis? (Viitattu 13.12.2021) Saatavilla internetistä: <https://pelastustieto.fi/pelastustieto-blogi/asiakaslahtoinen-toimintatapa-edellyttaa-toimintakulttuurin-muutosta-onko-pelastustoimi-valmis/#d3c02c50>

KAT. 2021. Kotona asumisen turvallisuus. (Viitattu 21.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.kotonaasumisenturvallisuus.fi/>

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](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//tutkimusraportti_2-2017.pdf)

Kokonaisturvallisuuden sanasto. 2017. Sanastokeskus TSK/ TSK 50. (Viitattu 10.12.2021) Saatavilla internetistä: [http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Kokonaisturvallisuuden\\_sanasto\\_2.pdf](http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Kokonaisturvallisuuden_sanasto_2.pdf)

Krogstrup, Hanne Kathrine. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.

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.

Kwasnicka, Dominika, Dombrowski, Stephan U, White, Martin, and Sniehotta, Falko. 2016. Theoretical explanations formaintenance of behaviour change: A systematic review of behaviour theories. *HealthPsychology Review*, 10(3), 277–296. Saatavilla internetistä: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17437199.2016.1151372?needAccess=true>

Laine, Tuomas. (2013) Yhteiskuntataloudellisten arviointimenetelmien soveltuvuus pelastustoimen palvelujen optimoinnissa. Tampereen yliopisto. Saatavilla internetistä: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/101954>

Lampe, Kristian, Mäkelä, Marjukka ja Saalasti-Koskinen Ulla. 2017. HTA-opas versio 1.1. Arviointikriteerit ja indikaattorit. Mäkelä, Marjukka ja Isojärvi, Jaana (toim.) Käypä hoito. Saatavilla internetistä: <https://www.terveysportti.fi/dtk/hta/koti>

Lee, SM, Rho, BM and Lee, SG. 2003. Impact of Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria on organizational quality performance. *International Journal of Production Research* 41(9) 2003-2020.

Lehtonen, Krista, Vänskä, Nea, Helenius, Sari, Harra, Toini ja Sipari, Salla. 2020. Osallistuva tutkimuskumppanuus kuntoutuksen soveltavassa tutkimuksessa. Kuvailuva kirjallisuuskatsaus. *Kuntoutus* 43(3) 6–19. <https://doi.org/10.37451/kuntoutus.100139>

Lepistö, Jari ja Heliskoski, Jonna. 2019. Turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki. Pelastustoimen toimintaohjelma onnettomuuksien ehkäisemiseksi. Sisäministeriön julkaisuja. Helsinki. Saatavilla internetistä: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161956/SM\\_2019\\_33.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161956/SM_2019_33.pdf)

Leppäkoski, Jyri, Granström, Stig, Rahikainen, Jussi, Heikkinen, Isto, Isotalo, Matti, Jokelainen, Petteri, Neuvonen, Tapio ja Nurminen, Pauli. 2018. Pelastuslaitosten prosessit – loppuraportti. (Viitattu 13.09.2021). [https://pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/2018\\_7\\_Pelastuslaitosten%20prosessit%20v2.0.pdf](https://pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/2018_7_Pelastuslaitosten%20prosessit%20v2.0.pdf)

Martela, Frank ja Jarenko, Karoliina. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Saatavilla internetistä: [https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj\\_3+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf)

McQueen, David V. and Jones Catherine M. 2007. Global Perspectives on Health Promotion Effectiveness. Elektroninen kirja; Springer Link.

Medical Research Council. 2000. A Framework for development and evaluation of RCTs for complex interventions to improve health. Saatavilla internetistä: <https://mrc.ukri.org/documents/pdf/rcts-for-complex-interventions-to-improve-health/>

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

Mehiläinen. 2021. Mehiläisen Asiakasraati. (Viitattu 14.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.mehilainen.fi/mehilaisen-asiakasraati>

Minkman, Mirella, Ahaus, Kees and Huijsman, Robbert. 2007. Performance improvement based on integrated quality management models: what evidence do we have? A systematic literature review. International Journal for Quality in Health Care 19(2) 90-104.

Mosadeghrad, Ali Mohammad. 2014. Essentials of total quality management: a meta-analysis. International Journal of Health Care Quality Assurance 27(6) 544-558.

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>

Mäntyneva, Mikko. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: Wsoy

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 kypsyysanalyysi. Saatavilla internetistä: <http://www.uef.fi/web/uef-vaikuttavuuden-talo/vaikuttavuus-ja-tuotokset>

Naidu, NVR, Babu, KM and Rajendra, G. 2006. Total Quality Management. New Age International Ltd. New Delhi.

Palvelutasopäätös. 2021. Satakunnan pelastuslaitos. (Viitattu 21.12.21) Saatavilla internetistä: [https://www.pori.fi/sites/default/files/atoms/files/palvelutasopaatos\\_2021-2025.pdf](https://www.pori.fi/sites/default/files/atoms/files/palvelutasopaatos_2021-2025.pdf)

Pandey, Suchitra and Rishi, Parul. 2016. Logical Framework Analysis of Corporate Social Responsibility Initiatives of Indian Paper Industry. Journal of Organisation and Human Behaviour 5(4) 13-17. Saatavilla internetistä: <http://www.publishingindia.com/GetBrochure.aspx?query=UERG-QnJvY2h1cmVzfC8zODU5LnBkZnwwMzg1OS5wZGY=>

Pedak, Maarit, Mankkinen, Teija ja Kolttola, Eeva. 2015. Paloturvallisuuskampanjojen vaikuttavuuden arviointi. SPEK. Saatavilla internetistä: [https://tuhat.helsinki.fi/ws/portalfiles/portal/121233933/SPEK\\_14.pdf](https://tuhat.helsinki.fi/ws/portalfiles/portal/121233933/SPEK_14.pdf)

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2018. Pelastuslaitosten valvonnan aapinen. Suomen kuntaliitto. Helsinki. Saatavilla internetistä: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2018/1945-pelastuslaitosten-valvonnan-aapinen>

Pelastuslaki 2011/379. Finlex. (Viitattu 28.04.21) Saatavilla internetistä: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L4P26>

Pelastustoimi. 2021a. Etusivu. (Viitattu 13.12.2021) Saatavilla internetistä: <https://pelastustoimi.fi/etusivu>

Pelastustoimi. 2021b. Onnettomuuksien ehkäisy. (Viitattu 13.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://pelastustoimi.fi/pelastustoimi/onnettomuuksien-ehkaisy>

Pelastustieto. 2021. Combilanssi vähentää kuljetuksia päivystykseen, kun hoito annetaan kotona. (Viitattu 14.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://pelastustieto.fi/pelastustoiminta/ensihoito/combilanssi-vahentaa-kuljetuksia-paivystykseen-kun-hoito-annetaan-kotona/#07e851c2>

Pirhonen, Minna. 2016. KOHTI ASIAKASRAATIA! Opas asiakasraadin suunnitteluun ja toteutukseen. Pohjois-karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Saatavilla internetistä: <http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/04/Asiakasraati-opas-1.pdf>

Pohjois-Karjalan Pelastuslaitos. 2021. Moniammatilliset yksiköt hyvinvointialueella -hanke. (Viitattu 14.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.pkpelastuslaitos.fi/hankkeet>

Pori. 2021a. Asiakas keskiöön. (Viitattu 27.12.2021) Saatavilla internetistä:  
<https://www.pori.fi/asiakas-keskioon>

Pori. 2021b. Vuosi 2020 yksissä kansissa. (Viitattu 11.10.2021) Saatavilla internetistä:  
[https://www.pori.fi/uutinen/2021-04-08\\_vuosi-2020-yksissa-kansissa](https://www.pori.fi/uutinen/2021-04-08_vuosi-2020-yksissa-kansissa)

Puolokainen, Tarmo, Varblane, Uku, Ints, Indrek ja Somerkoski, Brita. 2018. Developing an Evaluation Model to Assess Prevention Measures (Project EVAPREM Final report).

Rekola, Hanna, Itkonen, Pekka ja Saine-Kottonen, Annukka. 2017. Helsingiläisten yläkoululaisten turvallisuusosaamisesta ja turvallisuusviestinnän vaikuttavuuden mittaamisesta. Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen julkaisuja. Saatavilla internetistä:  
[https://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Helsingilaisten\\_ylakoululaisten\\_turvallisuusosaamisesta\\_ja\\_turvallisuusviestinnan\\_vaikuttavuuden\\_mittaamisesta.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Helsingilaisten_ylakoululaisten_turvallisuusosaamisesta_ja_turvallisuusviestinnan_vaikuttavuuden_mittaamisesta.pdf)

Rope, Timo. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Saine-Kottonen, Annukka, Itkonen, Pekka ja Rekola, Hanna. 2016. Valvonnan vaikuttavuuden arviointi Helsingin pelastuslaitoksen aineistoilla. Helsingin kaupungin pelastuslaitos. Saatavilla internetistä: <https://www.hel.fi/static/pela/Julkaisut/Valvonnan%20vaikuttavuuden%20arviointi%20Helsingiss%C3%A4.pdf>

Satasairaala. 2021. Combilanssi. (Viitattu 14.10.2021) Saatavilla internetistä:  
<https://www.satasairaala.fi/tutkimus/paattyneet-hankkeet/combilanssi>

Sisäministeriö. 2021. Valtioneuvoston selonteko sisäisestä turvallisuudesta. Valtioneuvoston julkaisuja. Saatavilla internetistä: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-769-0>

Sote-uudistus. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisen uudistus. Valtioneuvosto. (Viitattu 10.12.21) Saatavilla internetistä: [https://soteuudistus.fi/documents/16650278/92491799/Sote-+ja+pelastustoimen+uudistus\\_esittely\\_FIN.pdf/9e3e07bd-a63d-86b3-5fc0-86b6f0ce32d8/Sote-+ja+pelastustoimen+uudistus\\_esittely\\_FIN.pdf?t=1633074237459](https://soteuudistus.fi/documents/16650278/92491799/Sote-+ja+pelastustoimen+uudistus_esittely_FIN.pdf/9e3e07bd-a63d-86b3-5fc0-86b6f0ce32d8/Sote-+ja+pelastustoimen+uudistus_esittely_FIN.pdf?t=1633074237459)

Shumway, Martha, Boccellari, Alicia, O'Brien, Kathy and Okin, Robert. 2007. Cost-effectiveness of clinical case management for ED frequent users: results of a randomized trial. American Journal of Emergency Medicine, 26, 155–164.

Sefton, Tom, Byford, Sarah, McDaid, David, Hills, John ja Knapp, Martin. 2004. Taloudellinen arviointi sosiaalialalla, Stakes Helsinki

TENK. Tutkimus eettisen neuvottelukunta. 2019. (Viitattu 28.04.21) Saatavilla internetistä: [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Tietosuoja-asetus. 2016/679. Euroopan unionin virallinen lehti. (Viitattu 10.05.21) Saatavilla internetistä: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

Tieto-suojalaki. 2018/1050. Finlex. (Viitattu 10.05.21) Saatavilla internetistä: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Tilastokeskus. 2019. Syntyvyyden lasku heijastuu alueiden tulevaan väestökehitykseen. (Viitattu 21.10.2021) Saatavilla internetistä: [https://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn\\_2019\\_2019-09-30\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/vaenn/2019/vaenn_2019_2019-09-30_tie_001_fi.html)

THL. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Tapaturmien ehkäisy. (Viitattu 13.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/turvallisuuden-edistaminen/tapaturmien-ehkaisy>

Turvallisuusviestintäsuunnitelma 2021. Satakunnan pelastuslaitos. Pelastuslaitoksen sisäinen vuosisuunnitelma turvallisuusviestinnän toteuttamisesta.

Vaismoradi, Mojtaba, Turunen, Hannele and Bondas Terese. 2013. Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing and Health Sciences* 15(3) 398–405.

Valvontasuunnitelma 2021a. Satakunnan pelastuslaitos 2021. (Viitattu 29.04.21) Saatavilla internetistä: [https://www.pori.fi/sites/default/files/atoms/files/satakunnan\\_pelastuslaitoksen\\_valvontasuunnitelma\\_2021\\_web.pdf](https://www.pori.fi/sites/default/files/atoms/files/satakunnan_pelastuslaitoksen_valvontasuunnitelma_2021_web.pdf)

Valvontasuunnitelma 2021b. Kymmenlaakson pelastuslaitos 2021. (Viitattu 21.12.21) Saatavilla internetistä: [https://pelastustoimi.fi/documents/25266713/55623446/Valvontasuunnitelma\\_2021.pdf/be6e0704-e601-e274-f70d-7fed2dc9eb74/Valvontasuunnitelma\\_2021.pdf?t=1611739605701](https://pelastustoimi.fi/documents/25266713/55623446/Valvontasuunnitelma_2021.pdf/be6e0704-e601-e274-f70d-7fed2dc9eb74/Valvontasuunnitelma_2021.pdf?t=1611739605701)

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>



Viitala, Riitta. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Viitala, Riitta ja Jylhä, Eila. 2019. Johtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. 1. painos. Helsinki: Edita.

Virtanen, Joonas. 2019. Tulipalojen ennaltaehkäisyn kustannustehokkuus. (Viitattu 21.04.21) Tuotantotalouden koulutusohjelma. Lappeenranta. Saatavilla internetistä: [https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/160100/Kandidaatintyo\\_Virtanen\\_Joonas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/160100/Kandidaatintyo_Virtanen_Joonas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Walters, Stephen John, Stern, Cindy and Robertson-Malt, Suzanne. 2016. The measurement of collaboration within healthcare settings: a systematic review of measurement properties of instruments. *JBIC Evidence Synthesis* 14(4) 138-197.

Wang, Tzy-Yun, Hsiao, Hsin-I and Sung Wen-Chieh. 2018. Quality function deployment modified for the food industry: An example of granola bar. *Food Science & Nutrition* 7(5) 1746–1753.

Wimbush, Erica and Watson, Jonathan. 2000. An evaluation framework for health promotion: theory, quality and effectiveness. *Evaluation* 6(3) 301–321.

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.

WHO. The Whoqol group. 1998. Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF Quality of LIFE Assessment. *Psychological medicine* 28(3) 551-558.