

Vesa Kultanen

# SOPIMUSPALOKUNTIEN ONNETTOMUUKSIEN ENNALTAEH- KÄISYPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN MENETELMIN

opinnäytetyö  
PALVELUMUOTOILU YAMK

2022



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Vesa Kultanen	Muotoilija (YAMK)	Lokakuu 2022
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisy palveluiden kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin		111 sivua 3 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Etelä-Karjalan pelastuslaitos		
<b>Ohjaaja</b>		
Sanna Haapanen, Leena Muotio, Jani Kanerva, Heidi Huuskonen		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Etelä-Karjalan pelastuslaitos siirtyy 1.1.2023 alkaen osaksi Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestämistä vastuuta. Pelastuslaitos ehkäisee riskienhallinnallaan onnettomuuksien muodostumista, pelastaa ja suojelee onnettomuustilanteissa ihmisiä, omaisuutta ja ympäristöä sekä varautuu toimintaan yhteiskunnan häiriötilanteen ja poikkeusolojen aikana. Sopimuspalokunnat ovat keskeinen osa pelastustoimen palvelutuotantokykyä ja pelastuslaitoksen palvelutuotantoa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ja kehittää sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisytoimintaa. Sopimuspalokuntien osallistuminen ennalta ehkäisevien palveluiden tuottamiseen on pelastuslaitoksen toiminnassa yksi kriittinen menestystekijä erityisesti haja-asutusalueilla, joissa etäisyydet kaupunkikeskuksiin ovat pitkät ja väestön omatoimisen ennalta ehkäisevän toiminnan rooli turvallisuutta heikentävien kehityskulkujen ennalta ehkäisemisessä on suuri. Suuri osa Etelä-Karjalasta on haja-asutusaluetta.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty laadullisia tutkimusmenetelmiä. Palvelumuotoilun keinoin asiakasymmärrystä on pystytty tunnistamaan ja hyödyntämään. Työpajojen havainnot sekä osallistuvan havainnoinnin tuloksia on täydennetty puolistrukturoidulla haastattelulla. Tutkimuksen aikana toteutettiin myös useita kokeiluja sekä palveluluotainta. Opinnäytetyöprosessin perusteella tunnistettiin sopimuspalokuntien tukemiseen kehityskohteita, joiden avulla sopimuspalokuntalähtöisesti kohderyhmittäin voidaan toimintaa kehittää edelleen kannustavammaksi.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena kehitettiin konsepti, toimintamalli, jonka avulla onnettomuuksien ehkäisytyötä voidaan edistää ja kehittää sopimuspalokuntalähtöisesti. Toimintamallin avulla sopimuspalokunta voi itse määrittää tason omalle toiminnalleen ja saa siitä myös sen mukaista korvausta, materiaalista tukea ja koulutusta. Toimintamalli on monistettavissa mihin tahansa pelastustoimen ja vapaaehtoistoimintaa toteuttavan toimijan väliseen tavoitteelliseen yhteistyöhön onnettomuuksien ehkäisyssä.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
yhteiskehittäminen, sopimuspalokunnat, pelastuslaitos, onnettomuuksien ehkäisy, palvelumuotoilu		

Author (authors)	Degree	Time
Vesa Kultanen	Master of Culture and Arts	October 2022
<b>Thesis title</b>		
Development of accident prevention services for volunteer fire brigades using service design methods		111 pages 3 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Rescue Department of South Karelia		
<b>Supervisor</b>		
Sanna Haapanen, Leena Muotio, Jani Kanerva, Heidi Huuskonen		
<b>Abstract</b>		
<p>As of January 1, 2023, the Rescue Department of South Karelia will be part of the South Karelia welfare region. The rescue service prevents the occurrence of accidents with its risk management, rescues and protects people, property and the environment in the event of an accident, and prepares for action during the times of disruption in society and exceptional circumstances. Contract fire brigades are an important part of the service production capacity of the rescue operation and the service production of the rescue service.</p>		
<p>The aim of this thesis was to research and develop the accident prevention activities of contract fire departments. The participation of contract fire departments in the production of preventive services is one critical success factor in the operation of the rescue service, especially in sparsely populated areas, where the distances to urban centers are long and the role of the population's self-initiated preventive activities in preventing developments that undermine safety is large. A large part of South Karelia is a sparsely populated area.</p>		
<p>Qualitative research methods have been used in this thesis. With the means of service design, it has been possible to identify and utilize customer understanding. Observations from the workshops and the results of participant observation have been supplemented with semi-structured interviews. Several experiments and a service sonar were also implemented during the research. Based on the thesis work process, development targets were identified for supporting contract fire brigades, which can be used to further develop activities in a more encouraging way, based on volunteer fire brigades by target group.</p>		
<p>As a result of the thesis, a concept, an operating model, was developed, with the help of which accident prevention work can be promoted and developed based on volunteer fire brigades. With the help of the operating model, the contract fire brigade can determine the level for its own operations and receive compensation, material support and training according to it. The action model can be duplicated for any goal-oriented cooperation between a rescue operation and an operator implementing voluntary activities in accident prevention.</p>		
<b>Keywords</b>		
<p>joint development, volunteer fire brigades, rescue service, accident prevention, service design</p>		

# SISÄLLYS

## TERMIT JA LYHENTEET

1	JOHDANTO .....	9
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA VIITEKEHYS .....	12
2.1	Kehittämistyön tarve .....	12
2.2	Käsitekartta ja viitekehys .....	15
2.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset .....	19
3	SOPIMUSPALOKUNTATOIMINTA .....	21
3.1	Sopimuspalokuntien synty .....	22
3.2	Sopimuspalokuntatoiminnan määrittely .....	24
3.3	Sopimuspalokuntatoiminta lukuina .....	25
3.4	Sopimuspalokuntatoiminta vapaaehtoistointana .....	26
4	ETELÄ-KARJALAN PELASTUSLAITOS .....	28
4.1	Pelastustoimen uudistus .....	29
4.2	Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen organisaatio ja palvelurakenne .....	31
4.3	Onnettomuuksien ehkäisypalvelut Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella .....	34
4.4	Sopimuspalokuntatoiminnan kytkytyminen pelastuslaitoksen toimintaan .....	36
5	PALVELUMUOTOILU .....	40
5.1	Muotoiluajattelu .....	41
5.2	Asiakasymmärrys .....	41
5.3	Palvelumuotoiluprosessi .....	42
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	49
6.1	Aikataulu .....	51
6.2	Tutkimusmenetelmien valinta .....	52
6.3	Aineiston keruu .....	52
6.3.1	Työpajat .....	53
6.3.2	Haastattelut .....	54

6.3.3	Havainnointi .....	55
6.3.4	Muotoiluluotain.....	56
6.3.5	Kokeilut.....	58
6.4	Tutkimusaineiston analysointi.....	59
6.4.1	Työpaja-aineistot .....	59
6.4.2	Haastattelut.....	61
6.4.3	Havainnointi.....	63
6.4.4	Muotoiluluotain.....	69
6.4.5	Kokeilut.....	72
7	TULOKSET.....	76
7.1	Palokuntasopimukset.....	77
7.2	Profilointi.....	79
7.2.1	Lapset ja nuoret .....	80
7.2.2	Ikä-ihmiset .....	81
7.2.3	Suuri yleisö .....	82
7.3	Suunnitelmallisuus.....	84
7.3.1	Sopimuspalokuntien viestintäverkosto.....	84
7.3.2	Osaamisen kehittäminen .....	85
7.3.3	Resurssien varmistaminen.....	88
7.4	Sopimuspalokunnat osana hyvinvointialueen palvelutuotantoa.....	89
7.5	Sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen yhteistyömalli onnettomuuksien ehkäisytyössä.....	91
7.5.1	Toimintamallin perusta.....	92
7.5.2	Osaamisen kehittäminen osana toimintamallia.....	92
7.5.3	Iteratiivinen kehittäminen osana toimintamallia.....	93
8	OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI .....	95
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	96
10	POHDINTA.....	101

LÄHTEET..... 105

KUVALUETTELO

TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuskysymykset

Liite 2. Saatekirje palveluluotain koululle

Liite 3. Palveluluotain sopimuspalokuntaan

## TERMIT JA LYHENTEET

### **Palokuntasopimus**

Sopimus, jonka sopimuspalokunta ja pelastuslaitos solmivat keskenään. Sopimuksessa on huomioitu alan lainsäädännölliset vastuut pelastustoimintapalveluiden toteuttamisesta. Sopimuksen sisältöön vaikuttaa alueen palvelutasopäätös sekä sovittavat erityistehtävät ja vastuut (Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)

### **Pelastustoimen vapaaehtoistoiminta**

Pelastustoimessa toteutettavaa vapaaehtoisuuteen perustuvaa työtä, josta jäsenelle ei makseta palkkaa. Toiminnan taustalla on rekisteröity yhdistys, jolle maksetaan toiminta-avustusta. Henkilö osallistuu toimintaan omaan vapaaehtoisuuteen perustuen. Toimijaorganisaatioita voivat olla esimerkiksi meri- ja järvi-pelastusyhdistykset, vapaaehtoisen pelastuspalvelun organisaatiot sekä muita alueen pelastuslaitoksen sopimuksen tehneitä yhdistyksiä (Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)

### **Pelastustoimen vapaaehtoistoimija**

Pelastustoimessa alueen turvallisuuden parantamiseen osallistuva vapaaehtoistoimija. Toimijaorganisaatioita ovat pelastustoiminnassa käytettävät meri- ja järvi-pelastusyhdistykset, vapaaehtoisen pelastuspalvelu ja vapaaehtoiset palokuntayhdistykset, jotka eivät ole sopimuspalokuntia (Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)

### **Sopimuspalokunta**

Sopimuspalokunnalla tarkoitetaan vapaaehtoista palokuntaa, joka tekee alueen pelastuslaitoksen kanssa palokuntasopimuksen pelastustoiminnan tehtävien hoitamisesta. Sopimus on usein taustayhteisön (VPK) tekemä palokuntasopimus. Sopimuspalokuntia voivat olla vain palokuntayhteisöt. Sopimuspalokuntatoiminnasta säädetään pelastuslaissa (379/2011 2 a §) tarkemmin (Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)

**Sivutoiminen henkilö**

Tietyn sopimuspalokunnan hälytysosastoon kuuluva henkilö, joka on tehnyt pelastuslaitoksen kanssa työsopimuksen. Henkilö on sitoutunut osallistumaan pelastuslaitoksen hälytystoimintaan (Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)

**Sopimushenkilöstö**

Henkilö osallistuu tietyn pelastuslaitoksen alueen hälytystehtäviin, joko suoraan tehdyn työsopimuksen tai sopimuspalokunnan palokuntasopimuksen kautta (Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)

**Työpaikkapalokunta**

Työyhteisöön perustettu palokunta, joka toimii yleisesti oman työpaikan alueella. Palokunnan henkilöstöön kuuluu oman työpaikan henkilöstöä. Esimerkkeinä ovat lentoasemapalokunnat, tehdaspalokunnat sekä laitospalokunnat. Työpaikkapalokunta voi tehdä palokuntasopimuksen alueen pelastuslaitoksen kanssa. Tällöin toiminta on sopimuspalokuntatoiminnan luonteista. Työpaikkapalokunnat osallistuvat pääsääntöisesti vain oman työpaikan alueen hälytystehtäviin (Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)

**Vapaaehtoinen palokuntayhdistys (VPK)**

Tietylle pelastuslaitoksen alueelle pelastustoimen tehtäviä varten perustettu yhdistys. Kun yhdistys tekee sopimuksen pelastuslaitoksen kanssa hälytystoimintaan osallistumisesta, siitä tulee sopimuspalokunta. Vaikka palokuntasopimuksen mukainen toiminta lakkaa, voi yhdistystoiminta edelleen jatkua.

(Sopimuspalokuntien kehittämisohjelma 2020–2023, 2020, 7.)



## 1 JOHDANTO

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen alueella toimintaympäristö tulee muuttumaan voimakkaasti seuraavien vuosikymmenten aikana. Etelä-Karjalassa asuu 125 351 asukasta (Etelä-Karjalan liitto 2022). Väestöennuste on negatiivinen. Etelä-Karjalassa väestön keski-ikä nousee ja määrä vähenee. Pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksen 2021–2025 (2019, 17) mukaan maakunnan väestöennuste vuosille 2017–2030 on keskimäärin -6,4 % tappiollinen ja vuosina 2030–2040 väestömäärä laskee edelleen 4,2 %. Tämä tarkoittaa vuoden 2017 132 899 väestömäärän pienemistä 2040 mennessä 116 032 asukkaaseen.

Pelastuslaitos on toimintaympäristössä tapahtuneista muutoksista huolimatta pystynyt tarjoamaan pelastustoimen palvelut koko maakuntaa kattavasti. Toiminta-alueellamme Etelä-Karjalassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös pelastuslaitoksen toimintaan. Palvelutarpeet tulevat kasvamaan maan kasvu-keskuksissa. Tietty palvelutaso on ylläpidettävä myös harvaanasutuilla alueilla. Siellä väestörakenne painottuu nyt jo ikäihmisiin. Pelastuslaitos tunnetaan voimakkaana verkostoitujana ja aktiivisena yhteiskunnallisen keskustelun aloittajana. Palvelut pyritään tuottamaan eteläkarjalaisille sekä maakunnassa vierailville ihmisille sekä toiminnan harjoittajille.

Pelastuslaitos kehittää voimakkaasti omaa toimintaansa. Pelastusalalla on tunnistettu julkisen sektorin haastava tilanne. Etelä-Karjalan Pelastuslaitos uudistaa etupainotteisesti omaa toimintaansa kustannustehokkaaksi sekä vastaamaan alueen onnettomuuskehitystä. Etelä-Karjala on suurimmalta osaltaan haja-asutusalueita. Maakunnan yhdeksästä kunnasta kaksi ovat kaupunkeja. Maalaiskunnissa on varsin suppeat kuntakeskukset. Kuntaliitosten myötä vanhoista kuntataajamista lähipalvelut ovat vähentyneet. Tämä koskee sekä yksityisiä että viranomaispalveluja. Sopimuspalokuntatoiminta on osa pelastuslaitoksen palvelutuotantoa. Sopimuspalokuntien toiminta on yksi kriittinen menestystekijä haja-asutusalueilla toteutuvassa palvelutuotannossa.

Oma kiinnostus aiheeseen liittyy pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden kehittämiseen maakunnan alueella. Toimin tällä hetkellä turvallisuuskouluttajana, onnettomuuksien ehkäisyn vastuuyksikön päällikön sijaisena

ja vastaan turvallisuuskoulutuspalveluiden kehittämisestä ja resurssien suunnittelusta omassa kehittämishankkeessamme.

Sote-uudistuksen valmistelu eteni hallitusohjelman mukaisesti. Hyvinvointialue tuottaa kyseiselle alueelle lainsäädännössä sille määritellyt palvelut. Laki hyvinvointialueista astui voimaan 1.7.2021 ja hyvinvointialueet aloittavat toimintansa 1.1.2023 alkaen. Helsingin kaupunki on poikkeus, koska se tuottaa edelleen omalle alueelleen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Laki antaa mahdollisuuden tuleville hyvinvointialueille vapaasti päättää, millaisella hallintorakenteella se palvelut alueella tuottaa. Etelä-Karjalassa uudelleen organisoitumisella ei ole alueellista merkitystä. Tällä hetkellä Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen (EKP) ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimen (Eksote) alue on ollut sama. Molemmat organisaatiot tekevät yhteistyötä jo nyt. Erityisesti tämä näkyy ensivastetoiminnassa sekä hanke- ja kehittämistoiminnassa. Ensihoitopalveluita Etelä-Karjalassa tuottaa Eksote. Ensivastetehtäviä maakunnan harvaan asutuilla alueilla hoitavat alueen sopimuspalokunnat silloin kun Eksoten ensihoitopalveluiden tuottamaa kapasiteettia ei ole vapaana. Pelastustoimen palvelut sekä onnettomuuksien ehkäisyn tuottamat palvelut viedään pääsääntöisesti asiakkaan luo. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi pelastustoiminta, valvonta, turvallisuusviestintä ja koulutus. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin pääsääntöisesti saavutaan hyvinvointiasemalle tai sairaalaan, vaikka kotiin vietävien palveluiden määrä onkin kasvussa. Pelastustoimelle on määritelty eri alueille ei toimintavalmiusaika. Sillä tarkoitetaan aikaa, joka kuluu hälytyksen vastaanottamisesta ja päättyy pelastustoiminnan alkamiseen. Sen vuoksi toiminnassa olevia paloasemia tulee olla koko Etelä-Karjalan alueella. Sote-lakiesityksessä (2020, 7) painotetaan, että kattavaa verkostoa tarvitaan *myös pelastustoimen hoitaman ensivasteen näkökulmasta*. Kyse on monissa taajamissa viimeisistä julkisista lähipalveluista.

Pienissä kunnissa on tyypillistä, että sama henkilö on useammassa kolmannen sektorin toiminnassa mukana. Onnettomuuskehityksestä ja palveluiden järjestämisestä johtuen, sopimuspalokuntien tehtävämäärät ovat pienentyneet. Miten sopimuspalokunnat saataisiin kuitenkin pysymään toiminnassa koko maakunnan alueella, jotta riittävät palvelut voidaan taata? Onkin tärkeää kehittää sopimuspalokuntatoimintaa monipuoliseksi toiminnaksi, jonka kautta henkilö koulut-

tautuu juuri hänelle sopiviin tehtäviin sopimuspalokunnissa. Perinteisesti toiminnalla on tarkoitettu nuoriso- ja hälytysosastoja. Tämä on rajannut sellaisia henkilöitä pois, jotka eivät ole kiinnostuneita hälytysosastotoiminnasta. Miten löytää sopimuspalokunnille mielekästä ja merkityksellistä toimintaa? Voisiko pelastuslaitoksen palveluista löytyä sopimuspalokunnille soveltuvia itsenäisiä tehtäviä, jotka eivät vaadi viranomaisstatusta?

Pelastustoimi ja sen kehittäminen on nojannut ja nojaa edelleen keskeisesti insinööritieteisiin. Toimintaa pyritään mittaamaan ja laskemaan kvalitatiivisesti. Harvoin toimintaa lähestytään palvelumuotoilun menetelmin. Tässä opinnäytetyössä pyritään palvelumuotoilun keinoin, erityisesti asiakasymmärryksen kautta, löytämään uudenlaista ja merkityksellistä toimintaa sopimuspalokunnille sekä kehittämään nykyistä toimintaa. Toiminnan tulee toteuttaa Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelupäätöksen tavoitteita. Eri tunnistetut asiakastarpeet onnettomuuksien ehkäisytoiminnassa tarvitsevat erilaisia resursseja. Resurssit voivat liittyä toiminnasta syntyvien kulujen korvaamiseen. Ne voivat liittyä materiaaleihin, kalustoon tai osaamisen tukemiseen. Tavoitteena on luoda konseptoitu toimintamalli, jota voidaan monistaa uusia toimintamuotoja kehitettäessä tai etsittäessä.

Kehittämistyössä on kysymys palveluprosessin kehittämisestä. Palveluprosessi on kuin teatterin näyttämö, jossa asiakas ja palvelun tuottaja toteuttavat palvelun. Palvelun kontaktipisteet nähdään teatterin lavalla. Kulisseissa tapahtuu toiminnan varsinainen kehittäminen. Sinne sijoittuu myös suurimmalta osin pelastuslaitoksen tukiprosessit. Näyttämöllä pelastuslaitos voi toimia kumppanina toteuttamassa onnettomuuksien ehkäisytehtäviä tai toimia kuiskaajan sekä ohjaajan roolissa. Tässä kontekstissa niillä tarkoitetaan taustalta annettavaa tukea. Ohjaajana pelastuslaitos perehdyttää sopimuspalokuntia tiettyyn tehtävään. Kuiskaajan roolissa pelastuslaitos voi antaa palautetta tehdystä työstä tai ehdotuksia palveluprosessin aikana sekä tukea toteutettavia pilotointeja.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA VIITEKEHYS

Kehittämistyö toteutetaan Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisypalveluiden vastuuyksikölle. Tehtäviin kuuluvat tässä kontekstissa pelastuslaitoksen ulkoiset turvallisuuskoulutuspalvelut sekä turvallisuusviestintä. Palveluita toteutetaan suunnitelmallisesti Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella palvelutasopäätöksen mukaisesti. Vahvistetun pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksen 2021–2025 mukaan turvallisuusviestinnän peruslähtökohtana on toteuttaa turvallisuusviestintää ennalta profiloituille kohderyhmille monipuolisesti ja kohderyhmien tarpeita vastaavasti. Määrällinen tavoite on suoraan kouluttaa tai neuvoa 20 % maakunnan väestöstä turvallisuusviestinnän eri menetelmin vuosittain. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksen (2020, 40) mukaan turvallisuusviestintää *annetaan noin 26 000 henkilölle*.

Hanke- ja kehittämistehtävät sekä sidosorganisaatiokehittäminen pelastusalan sisällä sekä maakunnallisten toimijoiden kanssa vaikuttavat onnettomuuksien ehkäisypalveluiden tuottamisessa. Opinnäytetyön toteuttamisprosessin aikana Etelä-Karjalan Pelastuslaitos on toteuttanut sisäisen palveluiden uudelleen organisoimisen. Organisoituminen kattaa koko palvelutuotannon, vakituisen henkilöstön sekä sopimushenkilöstön.

### 2.1 Kehittämistyön tarve

Pelastustoimessa puhutaan paljon tiedolla johtamisesta. Tietoa hankitaan tutkimuksen ja kokeilujen kautta. Tutkimusta toteutetaan tiedon tarpeen vuoksi. Julkishallinnon organisaatiot mielletään yleisesti jäykiksi ja muutosvastaisiksi. Kohdistuuko kaikkiin pelastuslaitoksiin samat muutostarpeet tai tunnistetaanko niitä? Mitä seuraa, jos rakenteita ei kehitetä tai muuteta muuten ajan henkeen vastaaviksi (Virtanen & Wennberg 2007, 27.) Etelä-Karjalassa tapahtuva toimintaympäristön muutos edellyttää, että pelastuslaitos tunnistaa muutokset sekä arvioi niiden vaikutukset palveluympäristössä tuotettuihin palveluihin. Pelastuslaitos on tunnistanut toimintaympäristössä tapahtuvia muutosajureita onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta kuvan 1 mukaisesti. Virtasen & Wennbergin (2007, 27) mukaan muuttumattomuudella olisi hintansa. Muuttumattomuus aiheuttaa tyytymättömyyttä palveluiden käyttäjien, eli asiakkaiden keskuudessa.

## Onnettomuuksien ehkäisypalveluiden muutosajurit



Kuva 1. Onnettomuuksien ehkäisyyn kohdentuvat toimintaympäristön muutosvoimat (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025)

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen alueella väestöennuste on ollut negatiivinen jo jonkin aikaa. Samaan aikaan väestöpohjan keski-ikä nousee. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden strategisena valintana on tuottaa terveydenhuollon palveluita ihmisten kotiin. Useiden tapaturmatutkimuksen mukaan 65-vuodesta alkaen riski tapaturmiin kasvaa. Suuri osa pelastustoimen palveluista tuotetaan sopimuspalokunnilla. Yksittäiset sopimuspalokunnat tekevät jonkin verran onnettomuuksien ehkäisytyötä, lähinnä turvallisuusviestintää. Etelä-Karjalan hyvinvointialue aloittaa toimintansa 1.1.2023. Hyvinvointialueen palveluista vastaavat Etelä-Karjalan pelastuslaitos ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluyksiköt. Sopimuspalokuntatoiminta siirtyy pelastuslaitoksen toiminnan myötä hyvinvointialueen yhdeksi palveluiden tuottajaksi.

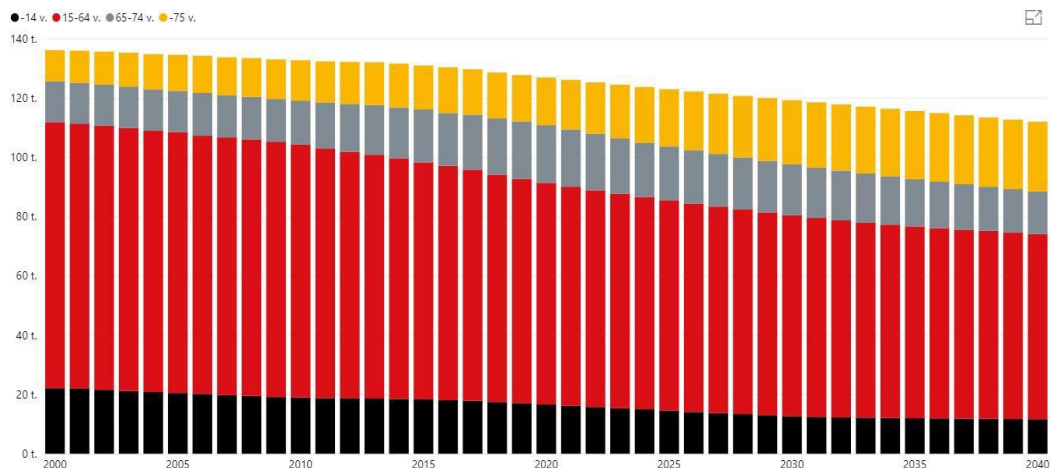
Pelastuslaitoksella sekä maakunnallisilla turvallisuustoimijoilla tulee olla ajan tasainen tilannekuva maakunnallisesta turvallisuustilanteesta. Pelastuslaitos seuraa riskien kehittymistä paikallisesti sekä valtakunnallisesti. Toiminta on suunniteltu toteutettavaksi normaalioloissa, yhteiskunnan häiriötilanteessa sekä poikkeusolojen aikana. Pelastustoimi kerää tietoa onnettomuuksien

syistä sekä määrästä. Keskeinen muutosajuri toimintaympäristössä on väestöpohjan ikärakenteessa tapahtuva muutos. Kuvassa 2 on esitetty väestöpohjan muutos 2040 vuosikymmenelle asti. Väestöennusteen mukaan negatiivinen kehitys näkyy lähes kaikissa maakunnan kunnissa. Isoimmat muutokset kunnittain toteutuvat niissä kunnissa, joissa suuren osan kunnan alueen pelastustoiminnasta käytännössä toteuttavat sopimuspalokunnat.

Väestöennuste kunnittain			Muutos		Muutos	
	2010	2017	2030	2017-2030	2040	2030-2040
Imatra	28 540	27 269	24 265	-11,0 %	22 076	-9,0 %
Lappeenranta	71 982	72 909	72 027	-1,2 %	71 045	-1,4 %
Lemi	3 064	3 063	2 774	-9,4 %	2 540	-8,4 %
Luumäki	5 147	4 747	4 062	-14,4 %	3 718	-8,5 %
Parikkala	5 787	4 969	3 784	-23,8 %	3 093	-18,3 %
Rautjärvi	3 937	3 436	2 785	-18,9 %	2 502	-10,2 %
Ruokolahti	5 668	5 218	4 437	-15,0 %	4 131	-6,9 %
Savitaipale	3 863	3 480	2 994	-14,0 %	2 774	-7,4 %
Taipalsaari	4 911	4 774	4 410	-7,6 %	4 154	-5,8 %
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>132 899</b>	<b>129 865</b>	<b>121 538</b>	<b>-6,4 %</b>	<b>116 032</b>	<b>-4,5 %</b>

Taulukko 1. Etelä-Karjalan väestöennuste kunnittain 2010–2040 (Etelä-Karjalan palvelutasopäätös 2021–2025)

Taulussa 2 (sivu 15) on kuvattu väestöpohjassa tapahtuva väestön ikärakenteen muutokset. Sen mukaan 0–14-vuotiaiden lasten, 15–64-vuotiaiden aikuisten ja 65–74-vuotiaiden väestöryhmien ennustetaan vähenevän. Toisin kuin vanhimmissa ikäluokissa (75+) ennustetaan määrän suhteellisesti kasvavan nykyisestä. Onnettomuustilastojen mukaan ikääntyneille ihmisille erilaiset onnettomuudet, kuten kaatumiset, tippumiset ja liukastumiset todennäköisesti lisääntyvät sairauksien ja toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi. Väestöennusteen mukaan erityisesti Etelä-Karjalassa haja-asutusalueilla, jossa ikäihmisiä asuu paljon, onnettomuusriski kasvaa sekä onnettomuudesta johtuvat vahingot ovat todennäköisesti suurempia ja vakavampia. Haja-asutusalueen turvallisuusviranomaispalvelut (ensihoito, poliisi, pelastuslaitos) ovat kauempana asiakkaasta. Samalla alueella suurimman osan pelastuslaitoksen tehtävistä hoitavat sopimuspalokunnat. Sen vuoksi reaktiivisuuteen perustuva onnettomuuksien ehkäisyyn tähtäävä yhteiskehittäminen sopimuspalokuntien kanssa on ensiarvoisen tärkeää.



Taulukko 2. Etelä-Karjalan väestöennuste kunnittain (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025)

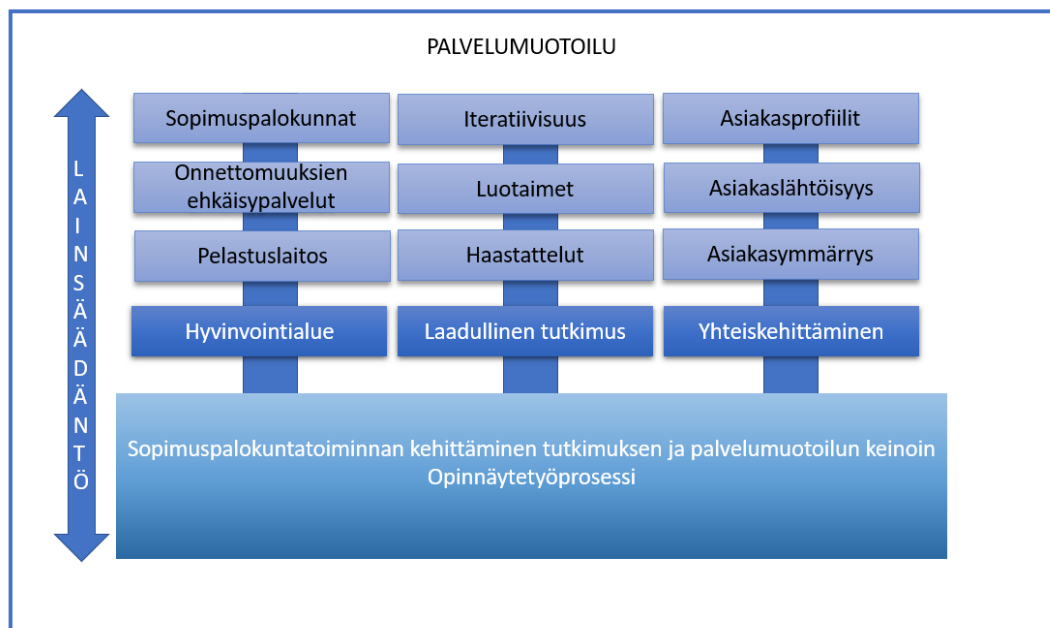
Tutkimuksen tavoitteena on kehittää pelastuslaitoksen näkökulmasta uudenlainen toimintatapa tuottaa onnettomuuksien ehkäisy palveluita sopimuspalokuntien kanssa yhteistyössä asiakaslähtöisesti palvelumuotoilun menetelmien avulla. Slaterin (2019, 8) mukaan palvelumuotoilun avulla ymmärretään paremmin käyttäjien ja asiakkaiden motivaatioita ja pyrkimyksiä. Pelastuslaitoksella on tahto toteuttaa yhä asiakaslähtöisempää ja monimuotoisempaa palvelua eteläkarjalaisille asukkaille. Opinnäytetyön aikana tavoitteena oli tunnistaa ja kirjata muistiin myös kaikki ne ideat, jotka edesauttavat sopimuspalokuntien elinvoimaisuutta sekä yhteistyömahdollisuuksia, esimerkiksi muiden viranomaisten tai kolmannen sektorin toimijoiden kesken.

## 2.2 Käsitekartta ja viitekehys

Vilka (2015, 37) painottaa, että tutkimukseen liittyvä teoreettinen viitekehys sekä tutkimukseen keskeisesti liittyvät käsitteet *tulee aina selostaa ja määritellä tutkimustekstin lukijalle selkeästi ja täsmällisesti*. Tässä tutkimuksessa aiheen valinnan jälkeen tutustuttiin tutkimukseen liittyvään lähdeaineistoon, jonka pohjalta käsitekartta hahmottui. Toteutuksessa käytettiin palvelumuotoiluprosessia ja palvelumuotoilulle tyypillisiä työkaluja tutkimuksellisessa osuudessa. Kehittämistyössä tavoitteena oli tunnistaa sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisy toteuttamiseen liittyvät olemassa olevat vahvuudet, resurssit ja toimin-

nassa tarvittavan tuen muodot. Kehittämistyössä ei ollut tarkoitus rajoittua olemassa oleviin muotoihin, vaan löytää mahdollisesti uusia turvallisuusviestinnän toteuttamisen muotoja asiakaslähtöisesti.

Käsitekartan keskiöön on kuvattu opinnäytetyön tavoite. Tavoitteena on sopimuspalokuntatoiminnan kehittäminen tutkimuksen ja palvelumuotoilun keinoin ja työkaluin. Käsitekarttaan (kuva 2) on ryhmitelty keskeisimmät käsitteet opinnäytetyöprosessin toteutuksen kannalta. Ensimmäisenä keskeisenä käsitteenä on lainsäädäntö. Pelastustoimi on vahvasti määritelty lainsäädännössä. Sen toiminta ja tehtävät muodostavat näyttämön reunat, jolla palvelu tuotetaan. Toisen käsitekokonaisuuden muodostaa toimintalueeseen liittyvät käsitteet, kuten hyvinvointialueen, pelastuslaitoksen, onnettomuuksien ehkäisy- ja palvelut ja sopimuspalokunnat. Miettisen (2016, 61) mukaan palvelumuotoilu-prosessi alkaa asiakkaiden tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä. Asiakkaiden kanssa toteutettu yhteiskehittäminen sekä asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys ovat keskeisessä osassa tämän opinnäytetyön tutkimusongelman ratkaisemisessa. Sen vuoksi on tarpeen ottaa mukaan käsitekarttaan kaikki ne käsitteet, jotka liittyvät keskeisesti hyvinvointialueudistukseen sekä pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisy- ja palveluiden tuottamiseen.



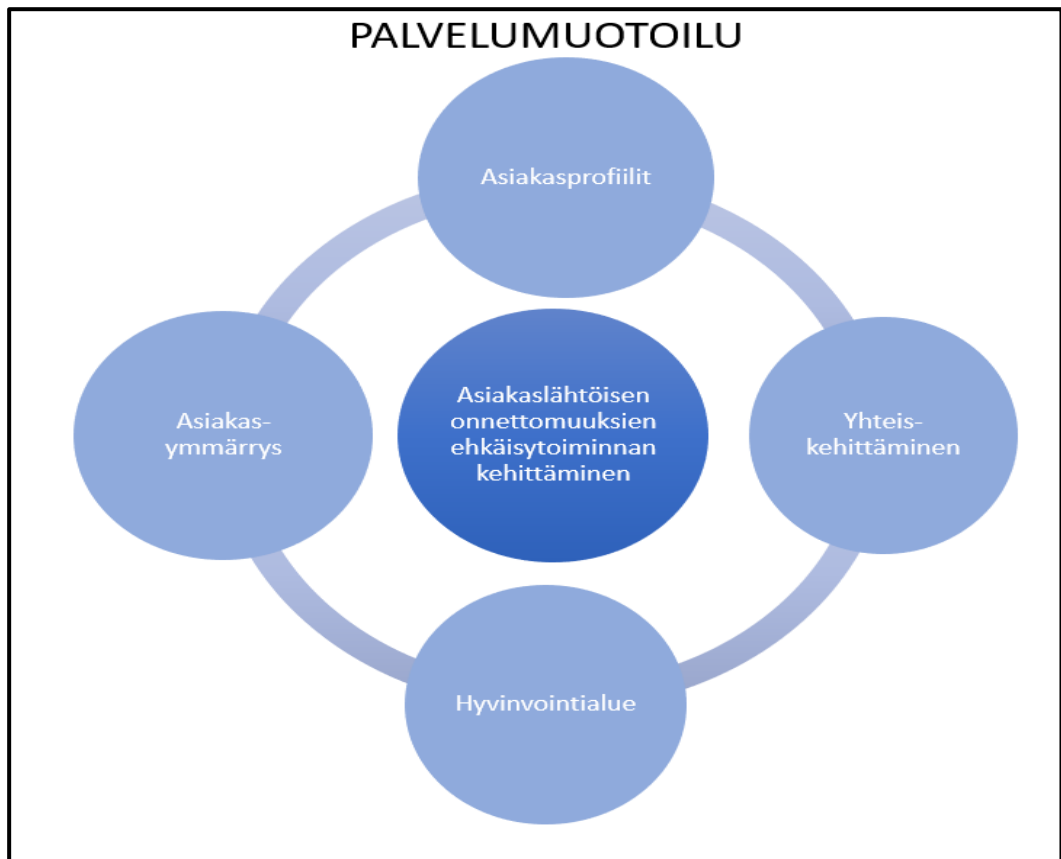
Kuva 2. Opinnäytetyön käsitekartta (Kultanen 2022)



Kuvan 2. käsitekartassa on keskeisiä tunnistettuja käsitteitä, joiden avulla opinnäytetyön tutkimusongelmia lähdettiin ratkaisemaan. Tässä opinnäytetyössä tutkimusongelmia ratkotaan laadullisen tutkimusmenetelmien menetelmin. Tarvittaessa tutkimusprosessissa voidaan palata edellisiin vaiheisiin iteratiivisesti. Palvelumuotoilu on läpileikkaava käsite tutkimuksen viitekehyksen kannalta. Kehittämistyössä, jossa hyödynnetään muotoilua yleisesti, katse on tulevaisuudessa. Muotoilussa pyrkimyksenä on proaktiivinen kehittäminen. Proaktiivisuus tarkoittaa asiakkaan todellisiin tarpeisiin tutustumista tutkimuksen keinoin. Tuulaniemi (2016, 73) muistuttaa, että muotoilussa on myös kysymys *pyrkimyksistä tunnistaa asiakkaan piilevätkin tarpeet*. Tutkimuksen alussa tunnistettiin käsitteitä, joista osasta muodostuu keskeisimpiä ydinkäsitteitä tutkittavan asian kannalta. Käsitteiden avulla tunnistettiin keskeiset ongelmat ja päästiin palvelumuotoiluprosessin avulla etsimään oikeat ratkaisuvaihtoehdot.

Teoreettisen viitekehyksen sekä teoreettisten käsitteiden avulla luodaan tutkimukselle kehys (Vilka 2015, 37). Eli niiden merkitys tutkimukselle laajempi ja moninaisempi kuin tuottaa tietoa aineistosta. Viitekehys muodostuu käyttäjälähtöisestä sopimuspalokuntatoiminnan kehittämisestä, jossa sopimuspalokunnat ja pelastuslaitos kehittävät toimintaa ilmiökeskeisesti sekä paikallisen riskiprofiilin tunnistuen. Kehittäminen tapahtuu yhteiskehittämisenä, jossa tunnistetaan asiakkaan tarpeet asiakasymmärryksen avulla. Ymmärrystä haetaan monipuolisesti sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen tarpeista, toiminnan päämääristä, yhteisistä käytännön kokemuksista, onnistumisen ja epäonnistumisen tunteista sekä toimintakulttuurin ja kontekstin vaikutuksesta ihmisten toimintaan pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien sisällä sekä asiakkaiden kanssa yhdessä.

Tutkimuksesta rajataan sopimuspalokuntien hälytystoiminta pois. Rajaus on tarpeellinen, koska tavoitteena on kehittää toimintaa, joka ennalta ehkäisee onnettomuuksien syntymistä. Viitekehyksessä on tarpeellista huomioida vapaaehtoistoiminnan ja viranomaistoiminnan rajat.



Kuva 3. Opinnäytetyön viitekehys (Kultanen 2022)

Pelastuslain 2011/379 51§ mukaan vapaaehtoistoimijoita voidaan käyttää itsenäisesti tehtävissä, missä ei toteudu julkisen vallan käyttöä. Lain tulkinnan mukaan esimerkiksi sopimuspalokuntalaiset voivat toteuttaa monipuolisesti koulutus- ja neuvontatehtäviä. Sen sijaan tarkastus- ja valvontatehtäviä vapaaehtoistoimijat eivät voi tehdä. Siksi on ollut tarpeellista, että käsittekartassa on huomioitu keskeisin toimintaa ohjaava lainsäädäntö sekä muu keskeinen dokumentaatio. Viitekehyksessä nämä käsitteet huomioidaan hyvinvointialueen toimintaympäristöön kuuluvina asioina, koska hyvinvointialuetta varten on säädetty oma lainsäädäntö. Hyvinvointialue on myös toimialue. Kehittämistyössä keskiössä on yhteisen ymmärryksen luominen eri toimijoiden kesken. Tavoitteena on tunnistaa onnettomuuksien ehkäisytöiden periaatteet sekä eri toteuttamismuodot. Tavoitteena toteuttamisessa ovat asiakaskeskeisyyden toteutuminen sekä vaikuttavuuden lisääntyminen sopimuspalokuntatoiminnassa.

Työpajojen, haastatteluin ja ketterien kokeilujen tavoitteena oli tuottaa selkeä toimintamalli, joka varmistaa osaamisen, resursoinnin sekä pelastuslaitoksen tuen toiminnalle. Tavoitteena on, että mallin pohjalta onnettomuuksien ehkäisy-

tehtävät otetaan vahvemmin mukaan myös pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien väliseen palokuntasopimukseen. Myös sopimuspalokuntien toteuttama onnettomuuksien ehkäisytoiminta otetaan kiinteäksi osaksi pelastuslaitoksen toimintaa. Sille suunnitellaan tavoitteet ja kytketään tiiviisti osaksi pelastuslaitoksen strategisia suunnitelmia. Toimintasuunnitelmat päivitetään vuosittain. Sopimuspalokunnat otetaan mukaan valmisteluvaiheeseen ja heitä kuullaan ennen lopullisen toimintasuunnitelman hyväksymistä.

Osa sopimuspalokunnista tuottaa jo nyt turvallisuusviestintää. Etelä-Karjalassa erityisesti sosiaalisen median kautta tehty viestintä, kalustoesittelyt ja alkusammutuskoulutukset ovat kuuluneet muutamien sopimuspalokuntien palveluvalikkoon. Sopimuspalokunnan toiminnan kehittymisen edellytyksenä on, että se täyttää laadullisesti ja vaikuttavuudeltaan tulevaisuudessa pelastustoimen strategisia tavoitteita eri kohderyhmille kohdennetuissa turvallisuuskoulutuspalveluissa. Tässä sopimuspalokuntien toimintaa tulee tukea. Opinnäytetyön tarkoituksena on palvelumuotoilun keinoin työpajoissa ja ketterin kokeiluin tunnistaa resurssi- ja osaamistarpeita. Asiakasprofiloinnin ja saatavilla olevan tilastotiedon perusteella pystytään profiloimaan onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta keskeisiä kohderyhmiä. Samoin pyritään tunnistamaan uusia toimintatapoja ja tuottamaan koulutussisältöjä. Kehittämistyöstä hyötyvät sekä pelastuslaitos että sopimuspalokunnat.

### **2.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset**

Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäistytoiminnan merkitys lainsäädännön painopisteessä on muuttunut. Asiakaslähtöinen lähestymistapa on onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvässä tutkimus- ja kehittämistyössä avainasemassa. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla palveluita kehitetään myös asiakaslähtöisesti. Ennalta ehkäisevän työn merkityksen tärkeys on tunnistettu molemmissa organisaatioissa (Rautio 2021). Toimintamuotojen kehittämiseen tarvitaan resursseja. Samoin kehittämistoiminnan tulosten implementointien ja tunnistettujen palveluiden tuottamiseen. Vilkka (2015, 60) toteaa: ”– – että moni tutkimushanke jää tuloksiltaan merkityksettömäksi ongelman ja kysymysten huonon rajauksen vuoksi.” Tässä opinnäytetyössä pyritään tunnistamaan erityisesti, miten sopimuspalokuntatoimintaa voitaisiin monipuolistaa onnettomuuksien ehkäisytehtävillä. Palvelumuotoilumenetelmien avulla saatava asiakasymmärrys

sekä mahdolliset kehittämissyhteistyön haasteiden esille nostamisen avulla pyritään löytämään ratkaisumalleja tavoitteelliselle molempia osapuolia hyödyntävälle yhteistyölle. Pääongelma on siis useimmiten yleisluontoinen kysymys, jossa koko tutkittava kokonaisuus hahmottuu (Hirsjärven ym. 2008, 124).

Päättökysymys on:

- Millä keinoin sopimuspalokuntien toteuttamia onnettomuuksien ehkäisytehtäviä voidaan kehittää Etelä-Karjalan toimintaympäristö huomioiden?

Alakysymykset, eli teoreettiset tutkimuskysymykset ovat tarkentavia kysymyksiä. Teoreettisia apukysymyksiä ei kuitenkaan suoraan esitetä informaateille. Opinnäytetyöaihetta esitellessä sekä pelastuslaitoksella että sopimuspalokuntien viestintäverkostossa esille nousi kysymyksiä, jotka tuli ratkaista. Muuten päättökysymyksen ratkaisumallit olisivat mahdollisesti jääneet jäsenymättömiksi, abstrakteiksi ja yleisluontoisiksi pohdiskeluksi. Apukysymysten ja palvelumuotoilun tutkimusmenetelmien avulla pystyttiin tunnistamaan sopimuspalokuntien tuen tarvetta onnettomuuksien ehkäisytehtävissä. Samoin apukysymysten avulla pelastuslaitos pystyy arvioimaan, minkä tyyppistä resurssia tarvitaan yhteistyön kehittämiseen ja toimintamallin ylläpitämiseen.

Tarkentavia kysymyksiä olivat:

- Minkä tyyppisiä onnettomuuksien ehkäisytehtäviä sopimuspalokunnat ovat valmiita tuottamaan?
- Mitä resursseja sopimuspalokunnat tai sopimuspalokuntalaiset tarvitsevat onnettomuuksien ehkäisytyössä?
- Mitä osaamista toiminnan toteuttaminen edellyttää?

Vilkan (2015, 19) mukaan työelämän soveltavan tutkimuksen tavoitteena voi olla esimerkiksi tuottaa ja kehittää toimi- ja ammattialan asiakastyön käytäntöjä ja palveluita. Tässä tutkimuksessa tutkimustavoitteeseen pääseminen edellyttää tietoa pelastusalaista, pelastustoimen palveluista, onnettomuuksien ehkäisyn toimintaan liittyvistä valtakunnallisista ja strategisista suuntaviivoista, väestörakenteesta tapahtuvista muutoksista tulevaisuudessa, väestörakenteen muutoksesta johtuvasta palvelutarpeen muutoksista, eri kolmannen sektorin toimijoista maakunnan tasolla, hyvinvointialueuudistuksesta ja toimintaan liittyvistä resursseista. Tietoa tutkittavasta aiheesta saadaan esille laadullisilla tutkimusmenetelmillä. Kehittämistyön tuloksena on tarkoitus luoda konseptoitu tuote, menetelmä, jonka avulla toisaalta sopimuspalokuntatoimintaa kehitetään jatkossakin asiakaslähtöisesti kehittäjäkumppanuuden sekä yhteistoiminnan kautta. Voidaankin todeta, että opinnäytetyö on luonteeltaan produktiivinen. Kehittäminen on työelämälähtöistä. Tärkeää muistaa, että valmis produkti vastaa kohderyhmän tarpeita ja toiveita (Vilka & Aikaksinen 2003, 65).

### **3 SOPIMUSPALOKUNTATOIMINTA**

Sopimuspalokunnat tuottavat lähes samaa valmiutta kuin päätoimiset palokunnat. Sopimuspalokuntien tuottamat palvelut koko maakunnan alueelle ovat erittäin merkittäviä. Suuri osa hälytystehtävistä hoidetaan sopimuspalokuntalaisten toimesta. Yksilökeskeisyys ja oman edun tavoittelu voivat myös olla haaste vapaaehtoisorganisaatioille. Väestökatoalueilla vapaaehtoistoiminnan toteuttaminen muuttuu entistä haastavammaksi, koska uusia ihmisiä on vaikea rekrytoida toimintaan. Erityisesti tämä näkyy maakunnan alueilla, joissa väestön keski-ikä nousee. Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokunnan välinen jatkuva vuorovaikutus on tärkeää. Pelastustoimea edustajien viranomaisten tulee pyrkiä edistämään pelastustoimen tehtävissä toimivien vapaaehtoisten organisaatioiden toimintaedellytyksiä. Tästä on säädetty tarkemmin voimassa olevassa pelastuslaissa.

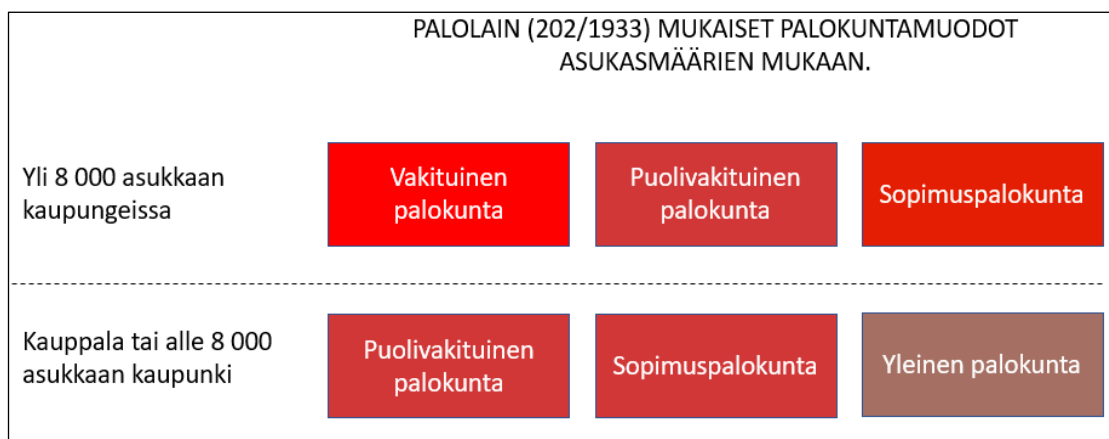
### 3.1 Sopimuspalokuntien synty

Palokuntatoiminnalla on pitkät perinteet. Ne juontavat juurensa Venäjän vallan aikaan yli sadan vuoden päähän. Kuitenkin jo Ruotsi-Suomen aikaan huolenaiheena oli paloturvallisuus, ja vanhimmat tiedot paloturvallisuusmääräyksistä löytyvät 1300-luvun alun Ruotsista (Keski-Suomen pelastuslaitos 2022). Tuolloin kaupunkeihin perustettiin palovartiostoja. Ne eivät olleet sammutustöitä varten perustettuja palokuntia, vaan hoitivat kelloja soittamalla hälytyksen, eli ne olivat tavallaan alkeellinen hätäkeskus. Palokuntien järjestäytyminen alkoi jo ennen Suomen itsenäistymistä. Suomen Yleinen Palokuntaliitto aloitti toimintansa 1906 (Mankinen 2011, 25). Merkittävää on, että jo tuolloin kuvernöörivirasto keräsi myös palokuntatoiminnasta varsin tarkasti tilastoja. Mankisen (2011, 26) mukaan vuoden 1907 lopussa Suomessa oli 34 kaupunkien ja 183 maaseudun palokuntaa. Yhteensä näissä palokunnissa oli vahvuutta 19 777 miestä. Kaikilta osin tilastointi tuohon aikaan ei ollut kattavaa. Tilastollisia puutteita oli alueittain. Todellisuudessa luku oli yli 20 000, koska tilastoista käy ilmi, ettei kaikista palokunnista ollut toimitettu vahvuusilmoituksia (Mankinen 2011, 26).

Vakinaisia palokuntia oli perustettu jo 1800-luvulla. Suomen ensimmäiset palokunnat olivat vuonna 1838 perustettu Turun VPK ja 1861 perustettu Helsingin vakinainen palokunta (Suomen palomuseot kotisivut 2022). Puhuttiin ”pakko-palokunnista”. Tällöin kaupunkilaisia veloitettiin osallistumaan pelastusvalmiuden ylläpitoon. Tällöin vapaaehtoistoiminnasta ei voitu puhua. Säätely oli tarpeen kaupunkien paloturvallisuuden ylläpitämisen vuoksi. Rakennusten päämateriaali oli puu ja rakennusten välimatkat olemattomat. Tästä pahin skenario toteutui Turussa 1827. Mankisen (2011, 27) mukaan lähes 2500 rakennusta paloi. Turkuun saatiin ensimmäinen vpk perustaa 1838. Turun palossa kaupungista tuhoutui kolmeneljäsosa jättäen 11 000 asukasta kodittomiksi (Keski-Uudenmaan pelastuslaitos 2022).

Suomen itsenäistymisen jälkeen kansa jakaantui kahtia ja syttyi sisällissota. Sitä ennen kuitenkin vapaaehtoiset palokunnat edistivät toiminnallaan tasa-arvon syntymistä. Vapaapalokunta oli monelta kannalta tarkasteluna jo alkuvuosinaan yhteiskunnallinen liike. Toiminta mainitaan useissa yhdistystoiminnan sekä yhteiskunnallisten liikkeiden historiakuvauksissa (Koivula 2019, 56.)

Palolaki (202/1933) säädettiin vuonna 1933. Tämän takia laissa säädettiin palotoimi osaksi kunnan velvoitteita. Tämä koski kaikkia kaupunkeja, kuntia, kaupaloita, maalaiskuntia. Lain myötä syntyivät puolivakinaiset palokunnat. Palokuntamuoto määräytyi asukasmäärän mukaan. Puolivakinaisessa palokunnassa päällystö oli päätoimista, mutta varsinainen miehistö tai enemmistö miehistöstä olivat sivutoimisia (Mankkinen 2011, 28).



Kuva 4. Palolain (202/1933) mukaiset palokuntamuodot asukasmäärän mukaan (Kultanen 2019).

Säädetyin palolain (202/1933) myötä pakkopalokunnista tuli yleisiä palokuntia. Kuvassa 4 on esitetty eri palokuntamuotojen jakaantuminen asukasmäärän mukaan. Toiminta jatkui pienempien yhdyskuntien ainoana palokuntina sekä toiminnan rooli oli täydentävä suhteessa vakituiseen tai vapaaehtoiseen palokuntaan nähden. Päätoimintaympäristö olivat erityisesti maalaiskunnat.

Suomen teollistumisen, erityisesti puu- ja metalliteollisuuden kehittymisen seurauksena maailmansotien välissä, kehitettiin uusi palokuntamuoto, tehdaspalokunta. Omat tehdaspalokunnat toteuttivat paloriskien hallintaa. Toiminta-aika tehdasalueella oli lyhyt sen aikaisella hälytyskalustolla. Isot tehtaot olivat vauraita ja niillä oli varaa ostaa kalustoa ja siksi ne olivat varsin hyvin kalustettuja. Sodan seurauksena maamme rajat muuttuivat. Useita kaupunkeja, taajamia ja maalaiskuntia jäi rajan taakse, jonka takia palokuntienkin määrät muuttuivat. Vuoden 1945 tilastojen mukaan palokuntia oli 1547 ja niissä miehistöä oli 34 418. Vakituksia palokuntia näistä oli 36. Miehistöä näissä oli 1547. Suurin osa oli siis vapaaehtoisia palokuntia (Mankkinen 2011, 31.)

Palolakia tarkastettiin 1960. Mankkisen (2011, 32) mukaan tällöin säädettiin, että jokaisessa kunnassa tulee olla oma palokunta. Merkittävää on, että tässä kontekstissa tuli termi sopimuspalokunta ensimmäisen kerran käyttöön. Valtakunnallisesti kyseessä oli merkittävä kirjaus lainsäätäjiltä. Ennen nykymuotoista maakunnallista pelastustoimea, sopimuspalokunnat ottivat harteilleen pelastustoimintapalveluiden ylläpitämisen kuntakohtaisesti.

Lakiin tuli uusi palokuntatermi, sopimuspalokunta: kunnan sammutustointa hoitamaan sitoutunut vapaaehtoinen tai yleistä tai yksityistä laitosta varten perustettu palokunta (Mankkinen 2011, 32). 1970-luvun alkuun tultaessa vakinaisten palokuntien rooli isoissa kaupungeissa vahvistui. Samalla sopimuspalokunnista muodostui lisäresurssi, jolla oli sopimus kaupungin kanssa.

Vasta 1975 uudessa palo- ja pelastustoimilain (559/75) mukaan pelastustoimi määrittiin palokuntien tehtäväksi. Tämä lisäsi tehtävien kirjoa. Pelastustoimeen luetaan tämän palo- ja pelastustoimen lain mukaan varsin saman tyyppisiä onnettomuustyyppisiä kuin nykyisinkin. Samalla lakkautettiin yleiset palokunnat. Niitä oli vielä maaseudulla. Syynä oli tehottomuus ja keho hälytysvalmius. Lakiuudistuksen mukana tullut pelastusvelvoite ja erityyppiset vaativat hälytystehävät esimerkiksi ensivastetehtävät loivat koulutustarpeen. Palokuntien hälytysosastoihin ei voinut osallistua, jos koulutusta tehtäviin ei ollut saanut. 2000-luvulle tultaessa kuntakohtaisesta pelastustoimesta luovuttiin ja aluepelastuslaitokset tai pelastuslaitokset ottivat hoitaakseen alueelle tuotetuista pelastustoimen palveluista. Haikon (2014, 157) mukaan uudistus pysyi aikataulussa ja toiminta aloitettiin *1.1.2004 koko maassa*. Tällöin muodostui 22 pelastuslaitosta, jotka tekivät sopimukset alueella toimivien sopimuspalokuntien kanssa palvelutasosta.

### **3.2 Sopimuspalokuntatoiminnan määrittely**

Kaiken toiminnan kuvaamisessa on tärkeää määritellä alalla käytettävää keskeistä terminologiaa. Opinnäytetyössä käytettyä pelastuslaitosta sekä sopimuspalokuntatoimintaa koskevaa keskeistä terminologiaa, on avattu opinnäytetyön alussa kohdassa termit ja lyhenteet.



Sopimuspalokuntatoiminta näkyy Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen organisaatiossa keskeisesti. Se on rakennettu toisen ydinprosessin, pelastustoimintapalvelujen sisään kuuluvaksi palveluksi. Vastuualueella toteutetaan tarkoituksenmukaisen sopimuspalokuntajärjestelmän kehittämistä sekä ylläpitämistä yhteistyössä sopimuspalokuntien kanssa. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toimintäsäännössä (2021–2025, 6) pelastustoimintapalveluiden tehtävänä on vastata yhteistyössä onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen kanssa sopimuspalokuntien käytöstä onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen tehtäviin. Toimintäsääntö antaa mahdollisuuden kehittää erilaisia työkaluja ja yhteistyömuotoja sopimuspalokuntatoiminnalle. Toimintaa kehittäessä tulee huomioida, että sopimuspalokunta ei toimi onnettomuuksien ehkäisytoimintaa toteuttaessaan pelastusviranomaismandaatilla, vaan jokamiehenoikeuksilla. Pelastustoimintatehtävissä sopimuspalokunta toimii pelastuslaitoksen johtamisjärjestelmän alaisuudessa, josta seuraa, että sopimuspalokuntalaiset voivat suorittaa pelastustehtäviä itsenäisesti.

### **3.3 Sopimuspalokuntatoiminta lukuina**

Pelastustoimen kotisivujen mukaan (24.1.2021) sopimuspalokunnilla on merkittävä osuus pelastustoimen palveluiden tuottajana. Sopimuspalokunnat osallistuvat joka päivä Suomessa kaikkina vuorokaudenaikoina hälytystehtäviin. Sopimuspalokunnat huolehtivat noin 90 % pelastustehtävistä alueemme pinta-alasta. Samalla alueella asuu noin 46 % suomalaisista. Kuinka paljon itse hälytystehtäviä sopimuspalokunnat hoitavat? Sopimuspalokunnat hoitavat itsenäisesti pelastuslaitoksen operatiivisen johdon mandaatilla tai reservinä tai päätoimisten palokuntien mukana noin 46 % hälytystehtävissä. Suomen sopimuspalokuntien liiton kotisivujen (20.1.2021) mukaan Suomessa on 709 sopimuspalokuntaa.

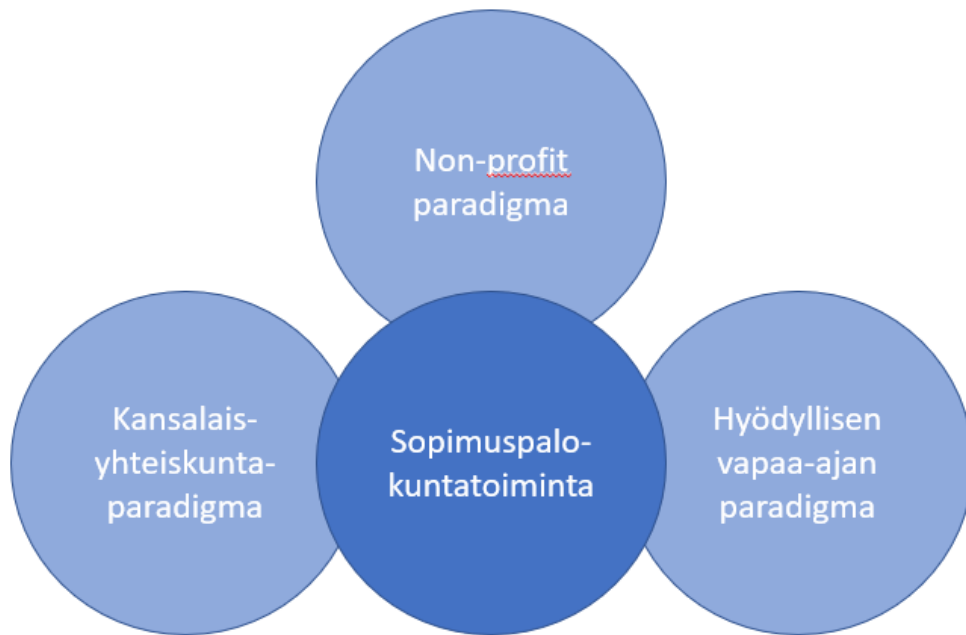
PELA	Alue	Palokunta:	JÄSENET 31.12.2021						TOIMINTA/TAPAHTUMAT		
			NUORET		OHJAAJAT		NUORET	OHJAAJAT	KAIKKI	Kpl	Osallistujat
			alle 10 v	10 - 17 v	18-28 v	29 v ja yll	YHT	YHT	YHT		
E-K	IMA	Imatran VPK	1	5	1	8	6	9	15	14	73
E-K	IMA	Parikkalan VPK	0	8	2	0	8	2	10	15	65
E-K	IMA	Rautjärven VPK	0	9	2	4	9	6	15	17	90
E-K	IMA	Ruokolahden VPK	0	8	3	5	8	8	16	15	115
E-K	IMA	Saaren VPK	0	17	0	8	17	8	25	7	129
E-K	IMA	Simpleen VPK	2	12	2	3	14	5	19	17	211
E-K	IMA	Särkisaimen VPK	0	10	2	1	10	3	13	21	159
E-K	IMA	Tainionkosken VPK	0	12	13	13	12	26	38	16	82
E-K	LPR	Joutsenon Palokuntanuor.	1	18	13	6	19	19	38	11	55
E-K	LPR	Lappeenrannan VPK	0	21	5	16	21	21	42	5	43
E-K	LPR	Lauritsalan VPK	5	14	3	10	19	13	32	20	303
E-K	LPR	Lemin VPK	0	32	5	16	32	21	53	18	286
E-K	LPR	Luumäen palokunta	0	8	8	1	8	9	17	28	169
E-K	LPR	Nuijamaan VPK	1	6	4	2	7	6	13	10	90
E-K	LPR	Rutolan VPK	10	9	6	4	19	10	29	19	139
E-K	LPR	Savitaipaleen palokunta	7	9	1	4	16	5	21	22	223
E-K	LPR	Taipalsaaren VPK	0	14	3	12	14	15	29	15	167
E-K	LPR	Tirilän VPK	0	18	2	4	18	6	24	21	261
E-K	LPR	Vainikkalan VPK	1	15	2	4	16	6	22	24	299
E-K	LPR	Ylämaan VPK	3	6	1	3	9	4	13	13	126
ETELÄ-KARJALA		Tilanne 31.12.2021	31	251	78	124	282	202	484	328	3085
ETELÄ-KARJALA		Tilasto 31.12.2020	41	244	77	105	285	182	467	347	3937
ETELÄ-KARJALA		Muutos ed.vuodesta					-1,1 %	11,0 %	3,6 %	-5,5 %	-21,6 %

Taulukko 3. Etelä-Karjalaiset sopimuspalokunnat ja jäsenistö (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen vuosikertomus 2021).

Hälytyskelpoisia sopimuspalokuntalaisia noin 15 000 henkilöä. Sopimuspalokuntiin vapaaehtoistoimintaan kuuluu kokonaisuudessaan noin 33 500 henkilöä. Taulukossa 3 on esitetty Etelä-Karjalan sopimuspalokunnat kunnittain sekä jäsenten lukumäärät.

### 3.4 Sopimuspalokuntatoiminta vapaaehtoistoimintana

Ikääntyminen sekä väestön sijoittuminen asutuskeskuksiin, pääsääntöisesti kahden kaupungin alueelle, vaikuttavat myös sopimuspalokuntien ja vapaaehtoisen pelastuspalvelun toimintaan. Lisäksi työssäkäyntialueiden laajeneminen sekä työelämän sidonnaisuudet vaikeuttavat sopimuspalokuntien ja vapaaehtoisen pelastuspalvelun toimintaan. Sopimuspalokuntatoiminta harrastuksena kamppailee monien muiden harrastusten joukossa. Sopimuspalokunnan etuna on sen edullisuus, matala kynnyks aloittaa toiminta sekä sellaisten tietojen ja taitojen saaminen, joita voi hyödyntää arkielämässä. Toimiminen sopimuspalokunnissa voi edesauttaa myös työllistymisessä. Onko sopimuspalokuntatoiminta itse asiassa enää harrastetoimintaa? Jukka Hyvärinen, Tainionkosken vpk:n päällikön (2021) mukaan sopimuspalokuntatoiminta on hyvin sitovaa, puoliammattimaista toimintaa. Mankkinen (2013, 11) toteaa, että vapaaehtoistoiminnasta on olemassa useita määritelmiä, jotka eroavat toisistaan niissä painotettavien asioiden osalta. Vapaaehtoistoimintaa käsittelevässä tutkimuksessa on kuvan 5 (s. 27) mukaisesti erotettu kolme erilaista vapaaehtoistoiminnan paradigmaa.



Kuva 5. Vapaaehtoistoiminnan paradigmat (Mankkinen 2011)

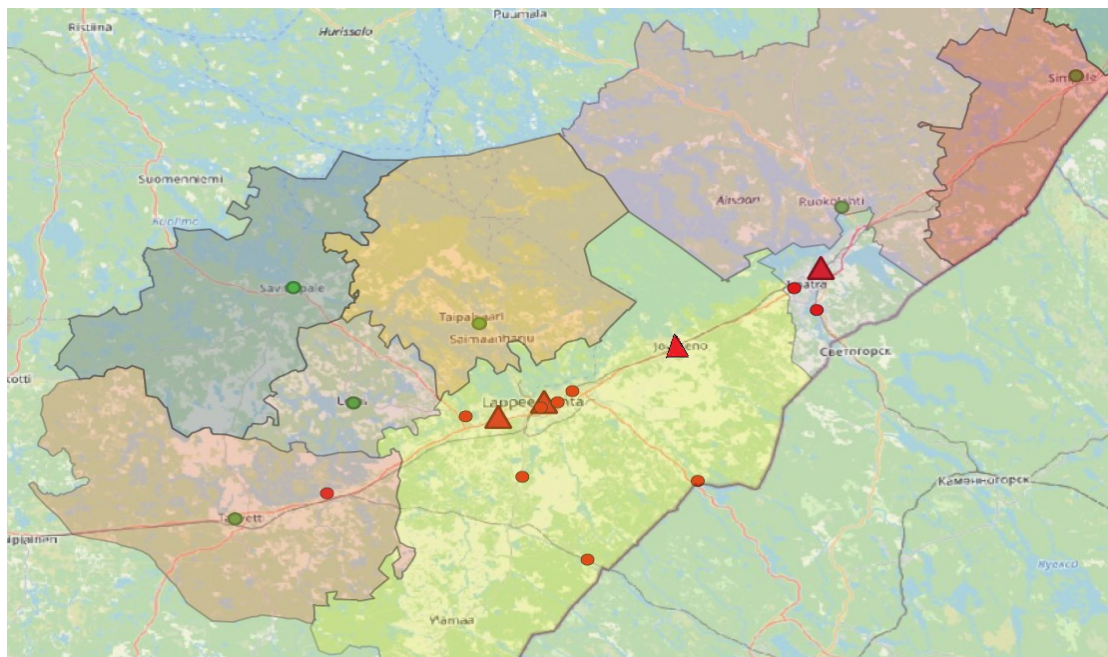
Non-profit - paradigmassa korostetaan vapaaehtoistoiminnan palkattomuutta. Jokaisella sopimuspalokunnalla on pelastuslaitoksen kanssa tehty palokuntasopimus, jossa palvelutaso määritellään, sekä siitä sopimuspalokunnille maksetut korvaukset.

Kansalaisyhteiskuntaparadigmassa korostuu toiminnan osuus osana kansalaisyhteiskuntaa. Marinin hallitusohjelmassa yhdeksi toimenpiteeksi esitetään vuoteen 2025 ulottuvaa, hallinnonalat ylittävää demokratiaohjelmaa. Sanna Marinin hallitusohjelmassa (2019, 86) edellytetään: ”–kansalaisjärjestöjen autonomian ja toimintaedellytysten turvaamista sekä lähidemokratian vahvistamista.” Osallistamalla nuoria, halutaan luoda vapaaehtoistointaa tukeva toimintakulttuuri. Sen parantamiseen tähtäävä toiminta lähtee nuorten arjen turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvien asioiden tunnistamisella. Toimivassa kansalaisyhteiskunnassa pyritään edistämään toimenpiteitä, jotka vähentävät syrjäytymistä sekä eriarvoistustumista. Yhdenvertainen koulutukseen pääseminen sekä työelämään pääsyä edistävät toimenpiteet vahvistavat kansalaisyhteiskuntaa. Sopimuspalokuntatoiminta on luonteeltaan noiden tavoitteiden mukaista toimintaa.

Kolmas paradigma on hyödyllisen vapaa-ajan paradigma, jossa korostuvat niin sanotut toiminnan sisäiset motivaatiotekijät, esimerkiksi uuden oppiminen (Pessi 2011, 178–181). Etelä-Karjala on suurelta osin haja-asutusaluetta. Sopimuspalokuntatoiminta voi olla nuorille ainoita harrastuksia pienessä kunnassa. Vapaaehtoistoimintaan kasvetaan pienestä pitäen. Vapaaehtoisten motivaatiotekijöitä ja asenteita suomalaisissa sopimuspalokunnissa on tutkittu. Sosiaalisilla tekijöillä on merkittävä osuus sopimuspalokuntatoimintaan jäämiselle, erityisesti naisilla, kun taas miesosallistujat arvottavat funktion (esim. mahdollisuuden auttaa toisia) (17 %) ja sosiaaliset syyt (19 %) suhteellisen samanarvoisiksi. Myös naiset arvioivat arvojen funktion tärkeäksi, mutta huomattavan vähemmän tärkeäksi (12 %) kuin sosiaaliset syyt (22,8 %) (Mankkinen 2011, 89.) Suomen sopimuspalokuntien liiton mukaan (2022) sopimuspalokunnat hoitavat 60 % koko maan pelastustehtävistä. Sopimuspalokunnat ovat siis lähipalvelu, jonka tuottavat oman yhteisön jäsenet.

#### **4 ETELÄ-KARJALAN PELASTUSLAITOS**

Etelä-Karjalan Pelastuslaitoksen toiminta-alue kattaa koko Etelä-Karjalan alueen kuvan 6 mukaisesti. Siihen kuuluvat Lappeenranta, Imatra, Savitaipale, Lemi, Taipalsaari, Luumäki, Ruokolahti, Rautjärvi ja Parikkala. Maakunnalla on pitkä yhteinen raja Venäjän kanssa. Etelä-Savo ja Pohjois-Karjala ovat naapurimaakuntia Suomen puolella.



Kuva 6. Paloasemaverkosto Etelä-Karjalan maakunnan alueella (Kultanen 2022).

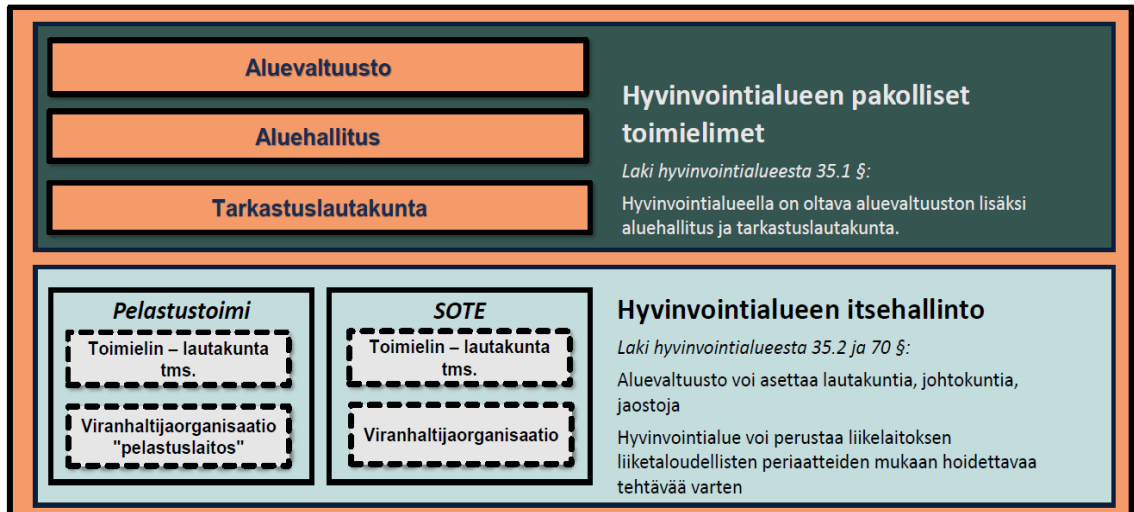
Viranomaisilta odotetaan nopeaa reagointia ja tehokasta toimintaa yhteiskunnan ja väestön turvallisuutta uhkaavissa häiriötilanteissa. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksessä 2021–2025 (2020, 20.) on todettu, että pelastustoimi tarvitsee ”– – jatkuvat ympärivuorokautiset johtamis- ja toiminta- valmiudet.” Paloasemaverkosto kattaa koko maakunnan alueen (kuva 6, s. 28). Ympärivuorokautisesti miehitettyjä paloasemia on Lappeenrannan ja Imatran alueella (merkitty punaisella kolmiolla). Muualla maakunnassa paloasemilla työskentelee 1–2 viranhaltijaa virka-aikaan. Näille asemille on myös sijoitettu sopimushenkilöstöä. Tällaiset asemat löytyvät kartalta vihreän pyöreän symbolin avulla. Sopimushenkilöstön miehittämät asemat löytyvät punaisen ympyrän kohdilta. Kaikki pelastuslaitoksen tuottamat palvelut eivät ole sidottu oman kunnan paloasemaan, vaan niitä tuotetaan eri toimipisteistä koko maakunnan alueelle.

#### 4.1 Pelastustoimen uudistus

Sosiaali- ja terveystoimen ja pelastustoimen uudistuksessa Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toiminta-alue säilyy ennallaan. Uudistus, jota valmistellaan, liittyy resurssien omistajuuteen sekä yhteisen hallintomallin kehittämiseen. Etelä-Karjalassa sosiaali- ja terveystoimen ja pelastuslaitoksen toiminta-alue on

sama. Pelastustoimen järjestämisvastuun osoittaminen 18 maakunnan tehtäväksi asettaa haasteita väestömäärältään pienien pelastustoimen alueiden palvelutason ylläpitämiselle (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025, 20).

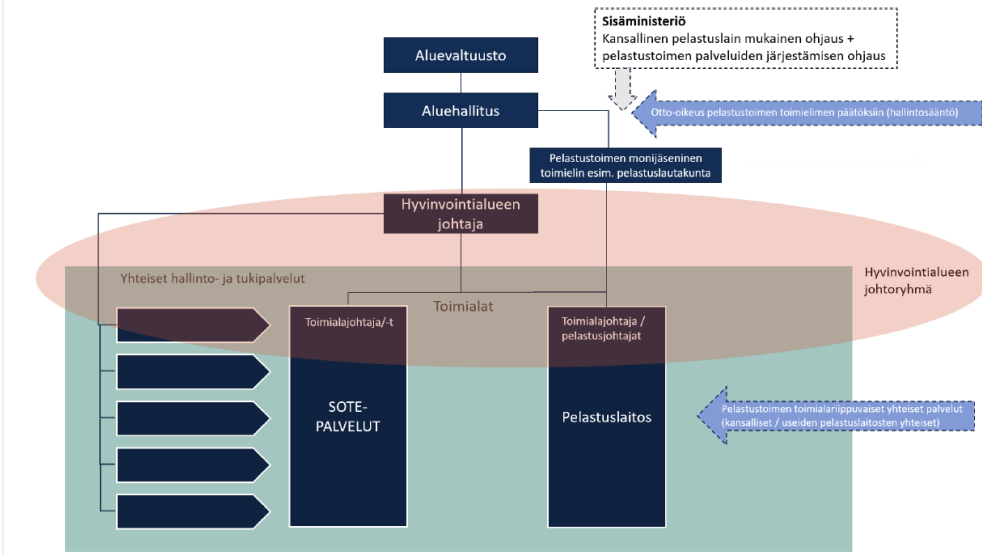
## Hyvinvointialueen organisaatio



Kuva 7. Hyvinvointialueen lakisääteinen organisaatio. Sote-tulevaisuuspäivä webinaari 20.11.2020. (Viitaniemi 2021)

Valmisteluja uudistukseen liittyen aloitettiin alustavasti pelastustoimessa sekä pelastuslaitoksilla jo ennen hyvinvointialuelakien läpimenoa 1.7.2021. Tavoitteena uudistuksessa on, että maakunnan alueelle perustetaan hyvinvointialue, jossa pelastustoimi ja sosiaali- ja terveystoimi toimivat rinnakkaisina organisaatioina (kuva 7). Uudistuksessa hyvinvointialueille siirretään pelastustoimen tehtävät, henkilöstö, omaisuus ja sopimukset. Siirto koskee pelastustoimen tehtäviä ei pelastuslaitoksen tehtäviä. Pelastuslaissa on säädetty erikseen pelastustoimen sekä pelastuslaitoksen tehtävistä. Kuvassa 8 (s. 31) on kuvattu, miten sote-palvelut sekä pelastustoimen palvelut asemoituvat hyvinvointialuekonsernissa.

## Pelastustoimen hallintomalli hyvinvointialue-konsernissa (luonnos 16.11.2020)



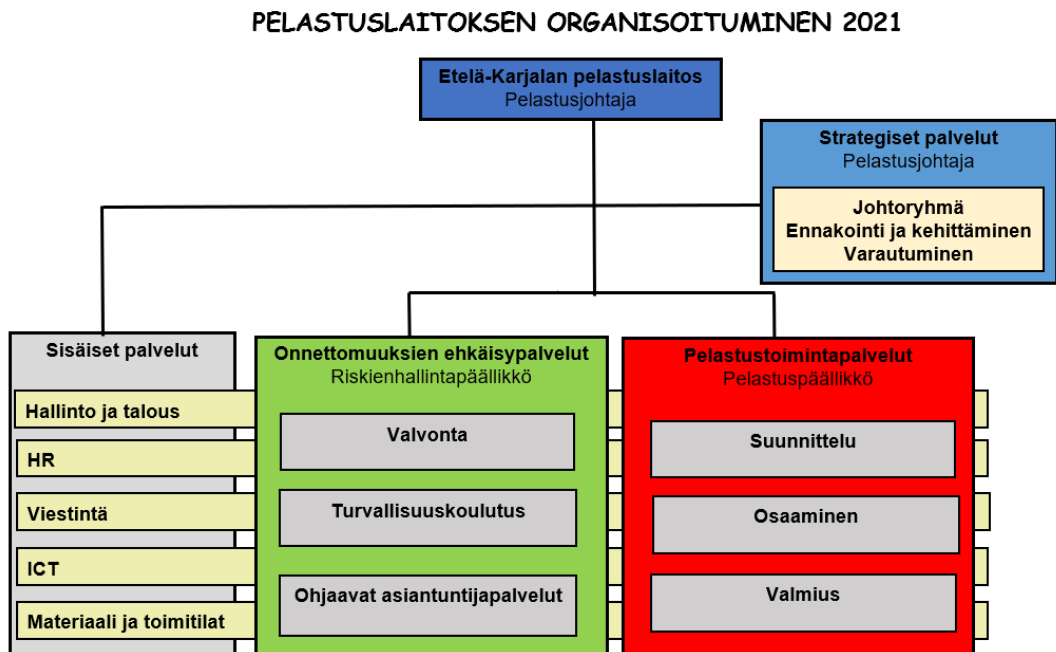
Kuva 8. Malli pelastustoimen hallintomallista hyvinvointialue- konsernissa. Sote-tulevaisuus-päivä webinaari 20.11.2020. (Viitaniemi 2021)

Tavoitteena on, että molemmat toimialat toimivat rinnakkain hyvinvointialueella osin hyödyntäen yhteisiä resursseja ainakin hallinto- ja tukipalvelujen osalta. Sopimuspalokuntatoiminnassa ensivaiheessa uudistus näkyy pelastustoimen hyvinvointialueeseen siirtyneiden sopimuspalokuntasopimusten päivittämisenä osana palvelutasopäätöksiä. Sopimukset siirtyvät osana pelastuslaitoksen toimintaa koskevaa sopimusten siirtoa.

#### 4.2 Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen organisaatio ja palvelurakenne

Pelastustoimen hallinnosta vastaa Etelä-Karjalan alueen kuntien ja kaupunkien välisen yhteistoimintasopimuksen mukaisesti Lappeenrannan kaupunki. Voimassa olevan Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toimintasäännön (2020, 2) mukaan *pelastuslaitos vastaa pelastuslainsäädännössä sille määrättyjen tehtävien hoitamisesta*. Pelastuslaitoksen organisoituminen kuvataan kuvassa 9 (s.32) Se edustaa nykytilannetta 1.1.2021 alkaen. Organisaatio rakenteena siirtyy hyvinvointialueelle 1.1.2023 lähes muuttumattomana. Virkanimikkeisiin odotetaan tulevan muutoksia pelastustoimen valtakunnallisen uudistuksen edetessä. Pelastuslaitos on alkanut toteuttamaan uuden palvelutasopäätöksen edellyttämiä tavoitteita asteittain.

Vuoden 2021 organisaation rakennetta ja toimintatapaa on muutettu prosessiorganisaatiomallin mukaiseksi toiminnaksi. Organisaatiokuvan (kuva 9, s. 32) mukaan pelastuslaitoksen ydinprosesseja ovat onnettomuuksien ehkäisyn ja pelastustoiminnan vastualueet. Pelastuslaitosta johtaa pelastusjohtaja. Hänen alaisuudessaan toimii sisäisten palveluiden vastuuyksikkö. Vastuuyksikkö tuottaa tukiprosesseja koko pelastuslaitoksen tarpeisiin. Vastuualueella toiminta organisoidaan tarkoituksenmukaisiin vastuuryhmiin (osaprosesseihin).



Kuva 9. Pelastuslaitoksen organisoituminen 1.1.2021 alkaen (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kotisivut 2021)

Strateginen johtaminen toteutetaan pelastusjohtajan ja vastualueen päälliköiden toimesta kuvan 10 mukaisesti. Muuta henkilökuntaa osallistetaan strategisten vastuiden ja asiantuntijuuden pohjalta.





Kuva 10. Pelastuslaitoksen organisoituminen 1.1.2021 alkaen prosesseittain (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kotisivut 2021)

Strategisiin palveluihin kuuluvat ennakointi ja kehittäminen, varautumisen yhteensovittaminen sekä johtoryhmä. Toisen ydinprosessin, eli onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen tehtävänä on tuottaa kansallisen onnettomuuksien ehkäisyn strategian ja hyväksytyin palvelutasopäätöksen mukaiset onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen tehtävät. Vastuualue vastaa onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvästä suunnittelusta, toteutuksesta ja kehittämisestä kansalliseen, alueelliseen sekä paikalliseen riskianalyysitietoon perustuen (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toimintasääntö 1.1.2021 2020, 5.) Konkreettisia tehtäviä ovat valvontatehtävät, palontutkinta, yhdyskuntarakentamiseen liittyvät lausunnot sekä rakennuslupamenettelyihin osallistuminen. Onnettomuuksien ehkäisytehtäviin kuuluvat lisäksi turvallisuusviestintä ja omatoimiseen varautumiseen liittyvä ohjaus.

Toisen ydinprosessin, pelastustoiminnan vastuualueen tehtävänä on hyväksytyin pelastuslaitoksen toimintasäännön 1.1.2021 (2020, 5) mukaisesti tuottaa kansalliseen, alueelliseen ja paikalliseen riskinarvioon perustuvat sekä hyväksytyin palvelutasopäätöksen mukaiset pelastustoiminnan vastuualueen tehtävät. Vastuualueella toteutetaan tarkoituksenmukaisen sopimuspalokuntajärjestelmän kehittämistä sekä ylläpitämistä yhteistyössä sopimuspalokuntien kanssa. Pelastustoimintapalvelut toteuttavat onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen kanssa yhteistyötä sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen tehtävissä. Vastuualueelle kuuluvat myös sopimusperusteisesti

palokuntien hoitamat ensihoidolliset tehtävät. Pelastustoiminnan vastuuryhmä vastaa operatiiviseen toimintaan liittyvistä suunnitelmista ja toimintaohjeista lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi merkittävä osa työaikaa käytetään pelastustoimintaan osallistuvan päätoimisen henkilöstön täydennyskoulutuksen sekä pelastustoiminnan harjoittelun ja muun sisäisen koulutuksen suunnittelun ja toteuttamiseen. Kouluttamisvastuu ulottuu myös pelastustoimintaan osallistuvan sopimuspalokuntien henkilöstön kouluttamiseen.

Sisäisten palveluiden vastuuyksikkö vastaa pelastuslautakunnan, pelastustoimen neuvottelukunnan, muiden pelastustoimen vastuulla olevien maakunnallisten yhteistyöelinten sekä pelastuslaitoksen yleisistä henkilöstö-, hallinto- ja taloustehtävistä. Sisäiset palvelut suunnittelevat vastuualueiden kanssa pelastuslaitoksen henkilöstöressurssien käyttöä, työsuojausta, toimintakyvyn ja työhyvinvoinnin seuranta ja kehittäminen yhteistyössä vastuualueiden kanssa. Vastuuyksikkö vastaa myös pelastuslaitoksen viestinnästä siltä osin, kun sitä ei hoideta vastuuyksiköissä. Sisäisille palveluille kuuluvat pelastuslaitoksen asiakirjahallinnosta, tietoaineistojen hallinnasta sekä arkistoinnista ja sen ohjeistuksesta vastaaminen (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toimintasääntö 1.1.2021. 2020, 7.)

#### **4.3 Onnettomuuksien ehkäisypalvelut Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella**

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisytehtäviä on kehitetty voimakkaasti viime vuosina. Valtakunnallisen onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman kehittämistyön tuloksena tunnistettiin alalle kymmenen keskeistä vaikuttavuustavoitetta. Onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen tehtävänä on tuottaa kansallisen onnettomuuksien ehkäisyn strategian ja hyväksytyyn palvelutasopäätöksen mukaiset onnettomuuksien ehkäisyn vastuualueen tehtävät. Vastuualue vastaa onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvästä suunnittelusta, toteutuksesta ja kehittämisestä kansalliseen, alueelliseen ja paikalliseen riskianalyysitietoon perustuen (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toimintasääntö 1.1.2021. 2020, 4) Kuvassa 10 (s. 33) on esitetty onnettomuuksien ehkäisypalvelujen muodostuminen valvonnasta, turvallisuusviestinnästä sekä ohjaavista asiantuntijapalveluista. Onnettomuuksien ehkäisytehtäviä toteuttaa koko pelastuslaitoksen päätoiminen henkilökunta. Johtavan palotarkastajan johdolla palo-

tarkastajat sekä muilla virkanimikkeillä olevat henkilöt toteuttavat valvontatoimenpiteitä. Osa valvontatyötä tekevistä henkilöistä osallistuu myös muihin vastuuryhmän ulkopuolisiin tehtäviin pelastuslaitoksella, esimerkiksi turvallisuusviestintään, palotutkintaan tai operatiiviseen toimintaan.

Ohjaavat asiantuntijapalvelut tuottavat asiantuntijapalveluita, jotka liittyvät maankäytön ja rakentamisen, kemikaali- ja ympäristöturvallisuuden sekä Kotona-asumisen turvallisuustoiminnan asiantuntijaohjaukseen. Tehtävät ovat ohjaustehtäviä, lausuntojen laatimista ja suurien rakennusprojektien valvontaan liittyviä tehtäviä sekä verkostoyhteistyötä. KAT-toiminta on verkostoyhteistyötä, hanke- ja kehittämistehtäviä. Toiminnan tarkoituksena on luoda konseptoituja toimintamalleja erityisesti iäkkäiden ihmisten asumisturvallisuuteen. Toiminnassa painottuvat onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta asuinympäristön turvallisuuden parantaminen voimassa oleva lainsäädäntö sekä viranomaisohjeistukset ja suositukset huomioiden. On hyvä tuoda esille, että lainsäädännössä määritellään minimitaso.

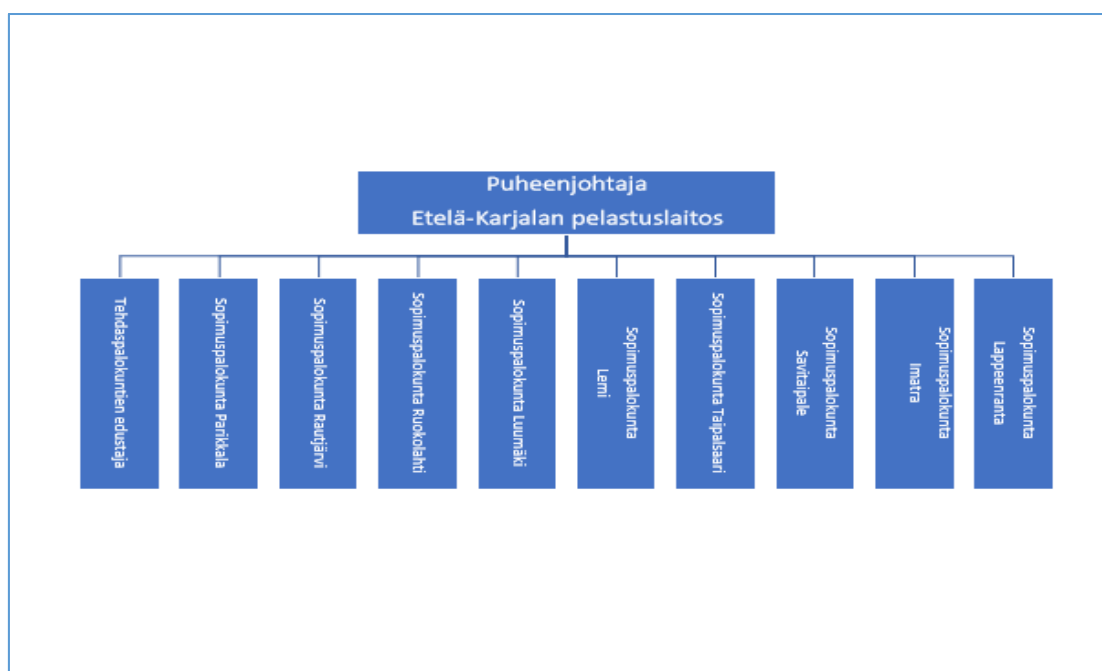
Sisäministeriön vahvistaman pelastustoimen strategian käytännön jalkautus toteutetaan seuraamalla onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelmaa. Missiossa painotetaan kansalaisten asenteisiin, tietoihin ja taitoihin vaikuttamista. Tällä tavoin rakennetaan ja kehitetään turvallisuuskulttuuria. Pelastustoimen turvallisuusviestinnän strategian (2012, 1) mukaan kehittämistyötä toteutetaan pelastuslain hengen mukaisesti *muiden viranomaisten, järjestöjen yhteisöjen, ja asukkaiden kanssa*. Missio tarvitsee toteutuakseen strategian. Keskeisiä kriittisiä tavoitteita on tunnistettu neljä. Opinnäytetyön tutkimuksen kannalta keskeisiä strategisia painotuksia löytyy runsaasti. Erityisesti asiakaslähtöisesti kohdennettujen palveluiden edelleen kehittämällä henkilöstön asiakasymmärrystä lisäämällä, esimerkiksi asiakasprofiloinnin avulla. Toiminnan ja palveluiden kautta tarvittavaa kohdennettua verkostoitumista voidaan lisätä turvallisuusviestinnän kohderyhmien tuotettavien asiakasprofiilien kautta. Tunnistettujen asiakasprofiilien kautta voidaan tuottaa kustakin profiilista sidosryhmäkarta, jonka avulla löydetään oikeat yhteistyötahot asiakkaan kannalta.

Pelastuslaitosten tehtävänä laitostasolla on huomioida strategian tavoitteet palvelutasopäätöksessä sekä omissa vastuuyksikkökohtaisissa toimintasuunnitelmissa.

#### 4.4 Sopimuspalokuntatoiminnan kytkeytyminen pelastuslaitoksen toimintaan

Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien yhteistyöelimenä toimii sopimuspalokuntien yhteistyöryhmä. Yhteistyöryhmässä käsitellään sopimuspalokuntatoiminnan osalta asiat, jotka koskevat sopimuspalokuntatoiminnan suunnittelua ja kehittämistä, työhyvinvointia ja työturvallisuutta, tavoitteiden toteutumisen ja seuranta (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen vuosikertomus 2021, 15.)

Etelä-Karjalassa on 25 sopimuspalokuntaa, joista kolme on tehdaspalokunta. Sopimuspalokuntien yhteistyöryhmään kuuluu yksi edustaja jokaisesta Etelä-Karjalan kunnasta kuvan 9 mukaisesti. Edustajan tulee kuulua sopimuspalokuntaan. Lisäksi hänelle valitaan myös varahenkilö. Tehdaspalokunnilla on yksi yhteinen edustaja.



Kuva11. Sopimuspalokuntien yhteistyöryhmän kokoonpano (Kultanen 2022).

Sopimuspalokuntatoiminnan jatkuminen ja sen kehittäminen on yksi pelastuslaitoksen kriittisistä menestystekijöistä (kuva 12, s. 37). Pelastustoiminnan palvelutaso on suunniteltu vastaamaan alueen tunnistettua riskiprofiilia ja onnettomuuksia siten, että pelastuslaitoksen toiminta toteutuu viivytyksettä, tehokkaasti sekä turvallisesti niin pienissä, keskisuurissa kuin suurissa onnettomuuksissa. Vasteen mukaiset palvelut eivät olisi mahdollista toteuttaa ilman toiminta-

takykyistä sopimuspalokuntaverkosta. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksen 2021–2025 (2020, 58) mukaan pelastustoiminnan palvelutaso toteutuu erityisesti *ylläpitämällä valmiutta valtakunnallisten ohjeiden mukaisesti sekä hyväksytyin taloudellisin resurssein*.

Strateginen tavoite	Kriittiset menestystekijät	Toimenpiteet	Seuranta
<b>Resurssit ja talous</b>  <i>Pelastustoimella on riittävät resurssit ja palvelut tuotetaan laadulla ja kustannustehokkaasti</i>	Pelastustoimen resurssit ovat tasapainossa hyväksytyin palvelutasopäätöksen kanssa.	Pelastuslaitoksella on riittävä päätoimisen henkilöstöä.  Alueellisesti on kattava sopimuspalokuntajärjestelmä ja riittävä määrä sopimushenkilöstöä.  Pelastuskaluston riittävyys, suorituskyky ja tekninen toimintavarmuus ovat kalustostrategian mukaista.  Käytössä olevat paloasemat ovat terveelliset, turvalliset ja tarkoituksenmukaiset.  Taloussuunnittelu toteutetaan palvelutasopäätöksen kehittämissuunnitelman mukaisesti  Pelastustoimen palvelut toteutetaan vahvistettujen määrärahojen mukaisesti.  Resurssituottavuuden lisääminen keskeisissä palveluissa	Päätoimisen henkilöstön määrä (henkilöä / 100 000 asukasta)  Sopimuspalokuntalaisten määrä (henkilöä / 100 000 asukasta)  Sammutus-/ säällösammutusautojen sekä säällöautojen keski-ikä.  Paloasemien kuntotarkastusraportit.  Taloussuunnitelma vuosille 2021 – 2025  Kuukausittainen talousseuranta Raportointi neljännesvuosittain Tilinpäätöstiedot  Palvelut, jotka tuotetaan yhteistyössä muiden pelastustoimen alueiden kanssa.
	Strategisia kumppanuusverkostoja hyödynnetään.	Pelastustoimen suorituskyvyn vahvistaminen pelastuslaitosten kumppanuusverkoston kautta.  Suorituskyvyn vahvistaminen muissa kansallisissa ja alueellisissa kumppanuusverkostoissa.	Osallistuminen kumppanuusverkoston toimintaan.  Osallistuminen kansallisiin ja alueellisiin kumppanuusverkostojen toimintaan.

Kuva 12. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen strategia 2030 (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025)

Pelastuslain (379/2011) mukaan pelastuslaitosten keskeisimpänä tehtävänä mainitaan onnettomuuksien ehkäiseminen. Tämän lain tavoitteena on parantaa konkreettisesti ihmisten turvallisuutta ja lisätä turvallisuuden tunnetta. Pelastustoimen palvelut tähtäävät valtakunnallisesti ja paikallisesti onnettomuuksia vähentäviin toimenpiteisiin. Tämän painottaminen pelastuslaitoksen tehtävissä tai edellyttäminen osaksi sopimuspalokuntatoimintaa on jäänyt vähemmälle. Etelä-Karjalassa löytyy kuitenkin aktiivisia sopimuspalokuntia, joiden toiminnassa turvallisuusviestinnän muodot ovat vakiintuneita. Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien välinen vuoropuhelu on kuitenkin painottunut operatiiviseen valmiuteen liittyviin kysymyksiin. Sopimuspalokunnat ovat osallistuneet tähän asti onnettomuuksien ehkäisytoimintatoimintaan lähinnä turvallisuusviestinnän toteuttajina kalustoesittelyissä, alkusammutuskoulutusten toteuttajina sekä valtakun-

nallisissa turvallisuuskampanjoissa, esimerkiksi vuosittaiset Päivä Paloasemalla -konseptin mukainen turvallisuusviestintäkampanja. Kansalaiset tuntevat tämän paloasemien avoimina ovina.

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen 1.1.2021 alkaen tapahtuneen uudelleen organisoitumisen vuoksi tulee opinnäytetyön määrittelemiseksi tunnistaa palveluiden rajapinnat kuvan 13 mukaan onnettomuuksien ehkäisypalvelurakenteen sisällä. Ennen organisaatio oli hierarkkisesti rakennettu ja sopimuspalokuntatoiminta oli kuvattu palvelutasopäätökseen pelastustoimintaan kuuluvaksi osaksi, vaikka sopimuspalokunnat tuottivat turvallisuusviestintää eri muodoissa.



Kuva 13. Onnettomuuksien ehkäisypalveluprosessien kytkeytyminen sopimuspalokuntatoimintaan (Kultanen 2022).

Tällä hetkellä turvallisuuskoulutuspalveluista vastaava toimii sopimuspalokuntien turvallisuusviestintää koordinoivana henkilönä pelastuslaitoksen ja sopimuspalokunnan viestinnän välillä. Koordinointi tällä hetkellä toiminnan tilannekuvan ylläpitämiseksi sekä resurssien suunnittelun kannalta on välttämätöntä.

Pelastuslain (379/2011) useissa lainkohdissa tarkastellaan tarkemmin sopimuspalokuntatoimintaa vapaaehtoistoiminnan kautta sekä toimintaan liittyviä

kelpoisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyviä aihekokonaisuuksia. Sopimuspalokuntien taustalla toimii yhdistys. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Hälytystehtävien vähentymisestä sekä väestön ikääntymisestä johtuen sopimuspalokunnat ovat nyt jo, ja erityisesti tulevaisuudessa, suurten haasteiden edessä. Miten sopimuspalokunta säilyy elinvoimaisena kamppaillessaan nuorista muiden harrastusten joukossa? Toisaalta joillain alueilla sopimuspalokunnalle ei välttämättä tule hälytystehtäviä aiempien vuosien tapaan, vaan ne ohjautuvat Hätäkeskuslaitokselta vakituisille palokunnille. Miten hälytysosastoon kuuluvan sopimuspalokuntalaisen saa motivoitumaan harjoittelemaan ja huolehtimaan omasta kunnosta, jotta hän pääsee eri savusukellustestit läpi? Erityisesti motiivointi on vaikeaa, jos savusukelluskelpoisuuden vaativia tehtäviä on harvoin tarjolla. Sopimuspalokuntiin kuuluu myös eri alaosastoja, esimerkiksi nuorisosasto ja naisosasto. On tunnistettu paljon osaamista, jota voitaisiin hyödyntää onnettomuuksien ehkäisytyössä.

Hallitusohjelmassa on tunnistettu kolmannen sektorin merkitys eri yhteiskunnallisissa tehtävissä yhtenä kumppanina. Hallitusohjelman (2019) mukaan järjestöjen avustusten ja rahoituksen riittävyttä seurataan muuttuvassa toimintaympäristössä. Edelleen hallitusohjelman mukaan rakennetaan vahvaa kumppanuutta järjestöjen ja valtion välillä eriarvoisuuden vähentämiseksi. Hyvinvointialuevalmistelussa vapaaehtoistoiminta eri muodoissa nähdään yhtenä resursseina. Toisaalta osallisuus, joka korostuu nykyisessä päätöksentekoprosessissa, toteutuu osaltaan myös sopimuspalokuntien kuulemisen kautta. Opinnäytetyöprosessin aikana Laki hyvinvointialueista (611/2021) on hyväksytty, mutta varsinainen hyvinvointialueen strategiatyö on kesken. Sen suunnittelu, miten osallisuus käytännössä täyttyy hyvinvointialueen lain hengessä, on vielä kesken.

Hyvinvointialueen asukkaille sekä sen hyvinvointialueen palveluiden käyttäjille on viestittävä voivat osallistua alueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista (Soteuudistus 2022). Hyvinvointialueuudistuksen valmisteluvaiheessa pelastuslaitos on osa Lappeenrannan kaupungin organisaatiota ja toteuttaa Lappeenrannan osallisuus- ja vuorovaikutusohjelmaa. Hyvinvointialuevalmistelussa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne hallitsee palveluiden volyymiltään uudistusta. Samoin kolmannen sektorin palveluntuottajien osuus. Sen vuoksi on entistä tärkeämpää tuoda esille, että sopimuspalokuntatoiminta tulee huomioida, kuulla ja

osalistaa päätöksentekoprosesseihin järjestönäkökulmasta sekä pelastustoimen palveluiden osatuottajana. Lappeenrannan kaupungin osallisuus ja vuorovaikutusohjelma (2020, 4) tulee nähdä erityisesti *toimintaa ohjaavana asiakirjana*.

Pienissä kunnissa on tyypillistä, että sama henkilö on useammassa vapaaehtoistoiminnassa mukana. Onkin tärkeää kehittää sopimuspalokuntatoimintaa monipuoliseksi harrastukseksi, jonka toiminnan kautta koulutetaan alalle henkilökuntaa. Nuorille yhdistystoimintaan osallistuminen tutustuttaa jäsenen demokraattisiin päätöksentekoprosesseihin ja yhteyskuntavastuullisuuteen. Myös toisaalta niillekin henkilöille, jotka eivät ole kiinnostuneita hälytysosastotoiminnasta, löytyisi mielekästä ja merkityksellistä toimintaa. Tässä esimerkkinä toimivat sopimuspalokuntien tukiosastot, erityisesti naisosastot. Niillä on iso merkitys muonitustehtävissä, mutta osaamista löytyy eri elämän osa-alueilta ja halukkuutta toiminnan kehittämiseen löytyy laajalti.

## 5 PALVELUMUOTOILU

Tuulaniemen (2016, 25) mielestä palvelumuotoilun erityisansioksi voi lukea sen, että sen avulla organisaatiot havaitsevat *palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään olemassa olevia palveluita*. Jo aiemmin Stefan Moritz on päätenyt saman sisältöiseen määritelmään. Moritz (2009, 6.) tähdentää, että palvelumuotoilun avulla tuotteista *tulee halutumpia asiakkaille*. Muotoilu on kehittynyt ajan saatossa. Aiemmin suunnittelussa rajoituttiin enemmän tuotteen muotoon, materiaalien valintaan sekä millainen tuote on käyttäjä. Miettisen (2016, 26) mukaan *suunnittelu keskittyy nyt ihmisten, tuotteiden ja teknologian välisen vuorovaikutuksen suunnitteluun*. Palvelumuotoilu auttaa meitä ymmärtämään, mitkä ovat asiakkaan tarpeet kehitettävää palvelua ajatellen. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää yhtä hyvin palveluita, jotka eivät ole suoranaisesti liiketoimintaa. Kaikella palvelutuotannon kehittämiseksi on yhtenäistä lisäarvon tuottaminen asiakkaalle. Reason ym. (2016, 5) mukaan palvelumuotoilulla lisätään asiakastyytyväisyyttä ja parannetaan asioiden omaksumisen tasoa. Palvelumuotoilun avulla tuotteen tai palvelun kehittäminen tapahtuu tuomalla loppukäyttäjä mukaan ke-



hittämisprosessin keskiöön. Palvelumuotoiluprosessin sekä kehittämisen kannalta on tärkeää tunnistaa käyttäjän kokemus koko palvelun käyttämisen ajalta. Tätä kutsutaan palvelupoluksi. Palvelupolkuun luuluvat palvelutuokiot, joita palvelu sisältää. Koivisto ym. (2016, 35) tähdentää, ettei kyseessä ole vain tuokioiden läpikäyminen, vaan prosessin näkökulmasta: ”– – vuorovaikutus esineiden, laitteiden, tilojen ja ihmisten eli kontaktipisteiden kanssa.”

## 5.1 Muotoiluajattelu

Tuotannon tarkoituksena on vastata kuluttajien tarpeisiin, ja kulutuksella taas puolestaan turvataan tuotannon jatkuminen (Erola & Räsänen 2014, 45) Muotoiluajattelussa ihminen, asiakas on innovaatioprosessin ytimessä. Joskus ihmisillä tai palveluiden tilaajaorganisaatioilla voi olla epärealistisia odotuksia palvelun tai tuotteen suhteen. Koivisto (2019, 35) painottaa, että muotoiluajattelulla pyritään yhdistämään toiveet siihen, *mikä teknologisesti on toteutettavissa, ja mikä taloudellisesti on kannattavaa*. Tavoitteena on tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Aina ei ole kuitenkaan helppo tunnistaa asiakkaan tarpeita. Hyvällä muotoiluajattelijalla täytyy olla hyvät vuorovaikutustaidot. Esimerkiksi työpajoissa fasilitaattorin roolissa täytyy pystyä havainnoimaan asioita, joita muut eivät huomaa ja hyödyntää niitä isäinnovoinnissa. Reason ym. (2016, 8) mukaan muotoiluajattelussa muotoilija lähtee olettamuksesta, että jostain löytyy täydellinen ratkaisu, mutta sitä ei ole keksitty vielä. Muotoiluajattelun vahvuutena on kokeilukulttuuri, jossa kehitettävää tuotetta voidaan testata ennen kuin se kohtaa markkinavoimien todellisuuden. Muotoiluajattelu tukee Miettisen (2019, 27) mukaan uusien ideoiden ja havaintojen tunnistamisessa iteratiivisen työskentelyn avulla sykleissä luomalla prototyyppejä ja testaamalla niitä. Havainnot kannattaa dokumentoida hyvin, koska iteratiivisuuteen kuuluu, että prosessissa voidaan myös peruuttaa ja uudelleen toistaa niin monta kertaa, kunnes päästään tyydyttävään lopputulokseen.

## 5.2 Asiakasymmärrys

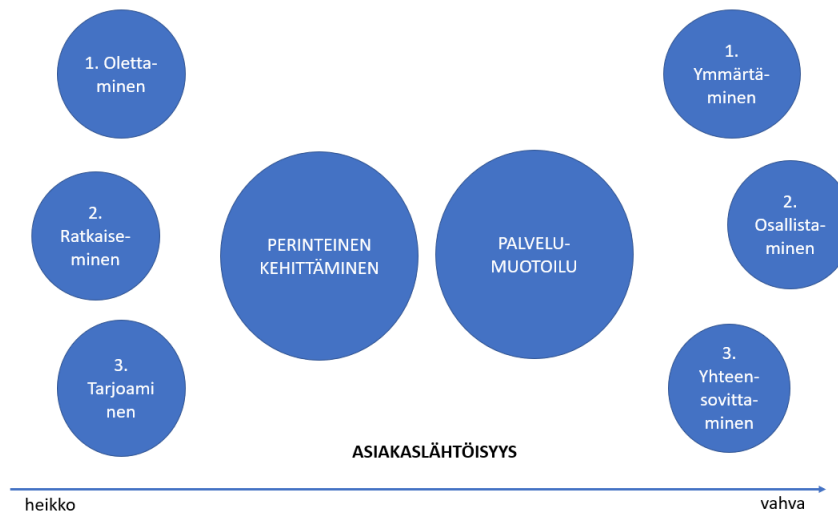
Palvelumuotoiluprosessi lähtee asiakkaasta. Asiakas on palvelun olemassaolon kannalta kriittinen menestystekijä. Lähtötilanteen kartoittamiseen, eli asiakastarpeiden kartoittamiseen kannattaa käyttää aikaa. Reason ym. (2016, 3) yritystoiminnan näkeminen asiakkaiden silmin, tarjoaa voimakkaita oivalluksia,

jotka tekevät asiakkaiden odotuksista, kokemuksista ja käyttäytymisestä konkreettisempia. Palvelun kehittäminen lähtee asiakasymmärryksestä. Vaikka palvelumuotoilussa sallitaan kokeilevaa iteratiivista kehittämistä, johon kuuluu prototailu, asiakastiedon sekä asiakasymmärryksen kartuttaminen vaativat aikaa. Sen vuoksi muotoilu pyrkii proaktiivisuuteen. Hyvä muotoilija pystyy ennakoivalla otteella ja hyvässä vuorovaikutuksessa toteuttamaan tutkimusta potentiaalisen asiakkaan todellisista tarpeista sekä unelmista. Tuulaniemen (2019, 88) mukaan ennakointi antaa mahdollisuuden tunnistaa *asiakkaan piilevätkin tarpeet*. Lindeborgin (2016, 88) mukaan palvelumuotoilija ei saa antaa oman mielikuvituksen rajoittaa tuotesuunnittelua, vaan hänen tulee tutkia ja ymmärtää sen potentiaali. Taitava palvelumuotoilija valitsee palvelumuotoilun työkalupakista sopivia työkaluja, joiden avulla voidaan varmistua, että olemassa oleva tieto saadaan hyödynnettyä. Erityisen kullannarvoista on sellainen tieto, joka johtaa jonkin uuden äärelle, jota ei vielä ole keksitty. Parhaassa tapauksessa asiakkaalle saadaan tuotua kilpailuetua. Yhä suurempi määrä yrityksiä tunnistavaa asiakasymmärryksen yhdeksi yritystoiminnan kriittiseksi menestystekijäksi (Reason ym. 2016, 54). Onko näin kuitenkaan oikeasti? Miten voimme varmistaa, että ymmärrämme asiakastamme? Julkisella sektorilla puhutaan tiedolla johtamisesta. Monen asian kehittämiseen tieteellistä tietoa löytyy. Iso virhe kuitenkin tapahtuu, jos emme tunnista toimintaympäristöä, jossa asiakas toimii päivittäin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on ymmärretty jo jonkin aikaa antaa arvoa palveluiden kehittämisessä myös kokemusasiantuntijuudelle. Hyvinvointialueet ovat velvoitettuja kehittää omia asiakaspalautejärjestelmiään.

### 5.3 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessissa asiakas asetetaan keskiöön. Reason ym. (2016, 11) mukaan palveluita tulee suunnitella ihmisten kanssa, eikä ihmisille. Koska palvelun tai tuotteen kehittäminen on lähes aina uuden luomista, on se myös omalla tavallaan ainutkertaista. Tämä tekee myös prosessin kuvaamisen yhdeksi yksikertaiseksi eteneväksi prosessiksi mahdottomaksi. Kuvassa 14 (s.43) on havainnollistettu, miten palvelumuotoiluprosessi eroaa perinteisestä kehittämisprosessista. Koivisto ym. (2019, 48) toteaa, että merkittävin ero perinteiseen kehittämiseen löytyy ”sen vahvassa asiakaslähtöisyydessä”. Perinteisessä prosessissa lähdetään jo olettamuksesta. Uskomukset ja olettamukset ovat ohjannet palveluiden tuottajien kehittämistoimintaa. Joskus seuraamalla

tai kopioimalla voidaan päästä kohtuulliseen tulokseen. Palvelua joudutaan jatkokehittämään ja parantamaan tuotteen mahdollisesti tuotteen tai palvelun ollessa jo tuotantokäytössä. Tällöin asiakas ei koe saavansa täyttä hyötyä tuotteesta. Siitä saattaa puuttua jokin ominaisuus, jota asiakas tarvitsee. Jos samaan kehittämisprosessiin on käytetty lähtökohtaisesti palvelumuotoilua, olisi asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen käytetty aikaa. Palvelumuotoiluprosessissa keskitytään tunnistamaan asiakkaan ongelma(t), joka jälkeen lähdetään ratkaisemaan niitä asiakaslähtöisesti. Kun kehittämisprosessi etenee asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa, ensimmäiset pilotoitavat tuotteet ovat jo valmiimpia ja lopputuote asiakasta tyydyttävä. Palvelumuotoiluprosessin aikana on mahdollista löytää myös muita uusia jatkokehittämiskohta.

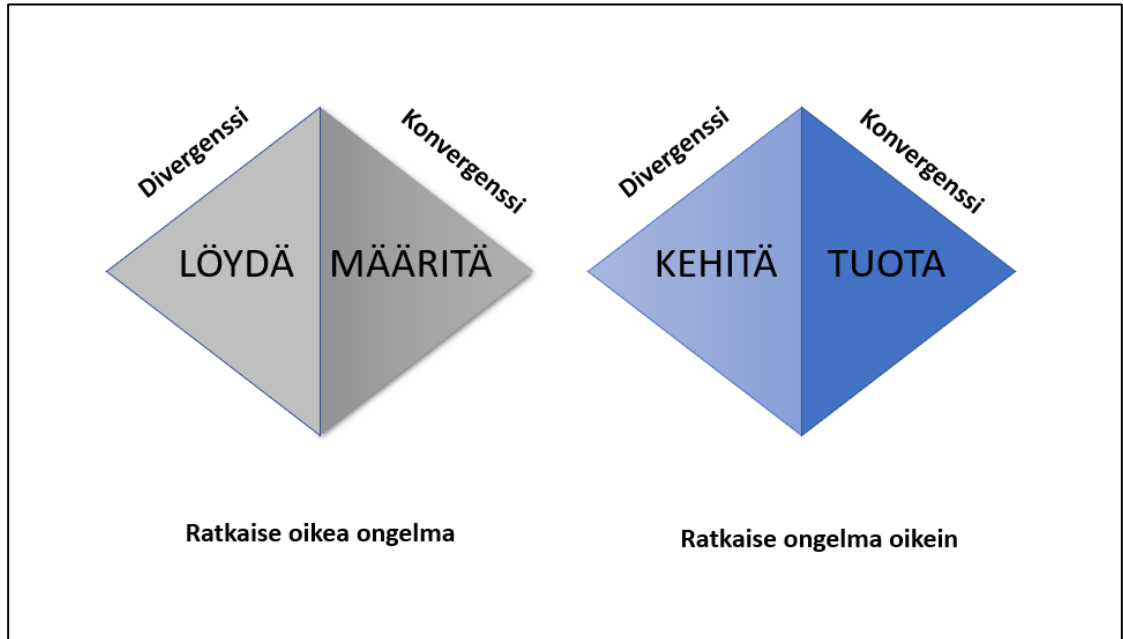


Kuva14. Palvelumuotoilun kehittämisotteen vastaparit (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019)

Palvelumuotoilu nimenä antaa suuntaviiva, mihin palvelumuotoilu soveltuu erityisen hyvin. Suurin hyöty saadaan palveluiden kehittämisessä sekä siihen liittyvän liiketoiminnan parista. Palvelumuotoiluun liittyvää kirjallisuutta tutkiessa voidaan todeta, että ei ole vain yhtä palvelumuotoiluun liittyvää menetelmää. Prosessin pääperiaatteista on löydettävissä yhteneväisyyksiä. Prosessi muodostuu toistuvista tapahtumista, jotka etenevät loogisesti. Kun prosessi on kuvattu tarkasti, säästetään resursseja ja aikaa. Aina uutta projektia aloitettaessa ei tarvitse suunnitella kaikkia alusta alkaen.

Palvelumuotoiluprosessi havainnollistetaan kuvan 15. mukaisesti Design Councilin kehittämän Tuplatimantti-mallin (The Double Diamond Process) mukaan.

Malli perustuu kahteen toisiaan seuraavaan timanttiin. Päävaiheet ovat: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Ensimmäisen timantin aikana pyritään tunnistamaan oikea ongelma ja hankitaan liittyvää tutkimustietoa. Toisen timantin aikana pyritään löytämään oikea ratkaisuvaihtoehto olemassa olevaa tutkimustietoa hyödyntäen.



Kuva 15. Design Councilin tuplatimanttimalli (Koivisto ym. 2019, 47)

Palvelumuotoilumentorointia tarjoavan yrityksen, Aelan (2022) mukaan tuplatimanttimalli on suunnitteluajattelumalli ongelmien tutkimiseen ja innovatiivisten ratkaisujen kehittämiseen. Loppujen lopuksi suunnittelussa on kyse monimutkaisten ongelmien ratkaisemisesta elämänlaadun parantamiseksi. Parantaisen mukaan (2007, 151) menestyvä liiketoiminta perustuu siihen, että ne osaavat ratkaista jonkin asiakasta riivaavan ongelman tai tarpeen. Tämä voidaan yleistää myös palveluiden kehittämiseen. Tuplatimanttiprosessimalli valikoitui tämän opinnäytetyön etenemisen prosessimalliksi osaltaan selkeän prosessimallin ansiosta. Koska kysymyksessä oli yhteiskehittämistä, on myös ”myytävä” kehitettävä asia muille osallistuville henkilöille tai kohderyhmille. Tuplatimanttimalissa kaksi toisiaan seuraavaa timanttia ovat helppo muistaa sekä niiden tarkoitus selittää muille. Parantainen (2016, 13) selittää, että ensimmäisiä tuotteistuksen ituja on havaittavissa, kun asiantuntija alkaa monistaa ainakin joitain hyväksi havaitsemiaan toimintamalleja. Ongelmaa lähdetään tutkimaan mahdollisimman laaja-alaisesti rajaamatta eri vaihtoehtoja pois. Sen jälkeen saadun tut-

kimustiedon pohjalta rajataan ja löydetään oikea ongelma. Sen jälkeen lähdetään etsimään mahdollisimman monta ratkaisumallia, joita voidaan esimerkiksi pilotoida. Lopussa valitaan paras vaihtoehto, jonka pohjalta konsepti toteutetaan tuotteena tai palveluna.

Palvelumuotoilupalo (2021) toteaa, että divergenssissä ajattelussa ideoidaan ilman arviointia. Löydä ja kehitä vaiheet ovat tyypiltään divergenssejä vaiheita. Konvergenssi on ajattelutapa, joka perustuu analyyttiseen päättelyyn ja arviointiin parhaan ratkaisun löytämiseksi (Koivisto ym. 2019, 231). Tällaisia analyyttiseen päättelyyn perustuvia vaiheita ovat määritä ja tuota vaiheet. Tuplatimantissa ensimmäisen timantin funktio oikean ongelman tunnistaminen. Vaihe sisältää ongelman analysoinnin ja tutkimisen. Suunnitteluprojektien ”pohjaksi” tulee tavoiteasettelu olla määritelty mahdollisimman tarkasti. Tuulaniemen (2019, 132) mukaan briiffissä määritellään suunnittelutyön tavoitteet. Briiffi on suunnan näyttäjä. Oikea tie, jonne halutaan päästä, jonka lopputulos on vielä hämärän peitossa. Reasonin (2016, 12) mukaan palvelun kehittämiseen kannattaa ottaa mukaan päivittäisessä palvelutuotannossa asiakasrajapinnassa työskentelevät ihmiset.

Tuplatimantin löydä- vaiheessa keskitytään hankkimaan tutkimusaineistoa. Esimerkiksi voidaan kerätä tietoa toimeksiantaja tavoitteista, asiakastarpeista tai toimeksiannon reunaehdoista. Iso osa käyttäjätiedosta on hiljaista tietoa. Etnografinen lähestymistavan avulla hiljainen tieto saadaan näkyväksi. Miittisen (2016, 63) mukaan muotoilija oppii tietoisesti katsomalla, kuuntelemalla ja kokeilemalla. Asiatietoa kerätään yleisesti laadullisilla tutkimusmenetelmillä eli haastattelemalla, ryhmäkeskustelujen avulla ja kyselyjä tekemällä. Hirsjärvi & Hurme (2011, 35) toteavat, että kun halutaan syventää saatavia tietoja, voidaan pyytää esimerkiksi esitettyihin mielipiteisiin perusteluja. Koivisto ym. (2019, 44) tähdentää, että perustutkimuksessa käytettävillä tutkimusmenetelmillä saadaan tietoa, *jota ihmisistä voidaan oppia heidän vastuksiaan kuuntelemalla tai lukemalla.*

Toisena laadullisen tutkimuksen menetelmien ryhmänä ovat kontekstuaaliset tutkimuksen menetelmät. Tyypillinen kontekstuaalinen menetelmä on havainnointi. Vilkan (2015, 143) mukaan laadullisessa tutkimusmenetelmässä havainnointia tutkimusaineiston keräämisen metodina voidaan toteuttaa monella

tapaa. Tuplatimantin löydä-vaiheessa kannattaa käyttää esimerkiksi havainnointia. Havainnoinnin avulla päästään kartoittamaan tutkimustietoa, miten ihminen toimii ja käyttäytyy eri tilanteissa. Uusitalo (1995) toteaa osuvasti, että havainnointi on tietoista tarkkailua, eikä vain asioiden ja ilmiöiden näkemistä (Vilkka, 2007, 37). Tässä sitä käytettiin erityisesti yleisötilaisuuksissa.

Kolmantena laadullisen tutkimuksen menetelmien ryhmänä ovat eksploratiivisen tutkimuksen menetelmät. Koivisto ym. (2019, 44) luettelee eksploratiivisen tutkimuksen menetelmiksi make tools -työkalut ja luotaimet. Ne auttavat kartoittamaan tutkimustietoa, jota ihmisistä voidaan oppia heidän tuotoksiaan tulkitsemalla. Tässä opinnäytetyössä tullaan käyttämään muotoiluluotainta. Muotoiluluotaimella voidaan itsedokumentaation avulla saada käyttäjäkokeusta toteutettaessa kokeiluja käytännössä. Mattelmäen (2006, 47) mukaan perinteisen itsedokumentoinnin tyypillisimpiä muotoja ovat päiväkirja- ja kameratutkimukset. Tässä tutkimuksessa itsedokumentaation välineenä on toteutettu piirtämistä. Piirtämistehtävä toteutettiin kahdelle verrokkiryhmälle. Joskus perinteinen suunnitteleminen on kykenemätön vastaamaan tilanteisiin, jotka sisältävät huomattavaa epävarmuutta tai jossa ympäristö, johon ratkaisut ollaan suunnitteleminen, muuttuu nopeasti (Hassi, Paju & Maila 2015, 4). Tällöin ketterät kokeilut ovat tarpeen. Ketterien kokeilujen tavoitteena on löytää uusia toimintatapoja ja malleja, joiden avulla esimerkiksi pelastuslaitoksen ja sopimuspaloikuntien toimintaa kehitetään. Muotoiluluotainten avulla käyttäjä näkee ympäristössä olevia arkisia asioita ja omia kokemuksia siten, että ne välittyvät tutkijalle. Pelastustoimen kannalta katsottuna muotoiluluotainten tarkoitus on myös välittää käyttäjien arvopohjaa tutkijalle, koska onnettomuuksien ennaltaehkäisy perustuu osaltaan myös ihmisten arvoihin ja asenteisiin vaikuttamalla. Mattelmäen (2006, 46) mukaan luotaimet perustuvat käyttäjien osallistamiseen itsedokumentoinnin keinoin. Tällöin aineistoa keräävät ja dokumentoivat käyttäjät tai potentiaaliset käyttäjät, jotka toimivat käyttäjäkeskeisen suunnitteluprosessin aktiivisina osanottajina. Parantainen (2007, 233) toteaa, että asiakkaiden tyytymättömyys tai tyytyväisyys on ilman muuta oleellinen mittari. Kuitenkin samalla unohtuu tärkeä yksityiskohta: miten sen perusteella voisi keksiä jotain uutta, jotta kaikki kertoisivat mielipiteensä jostain valmiista? Uusien kehitysideoiden kerääminen on tärkeää. Mattelmäen

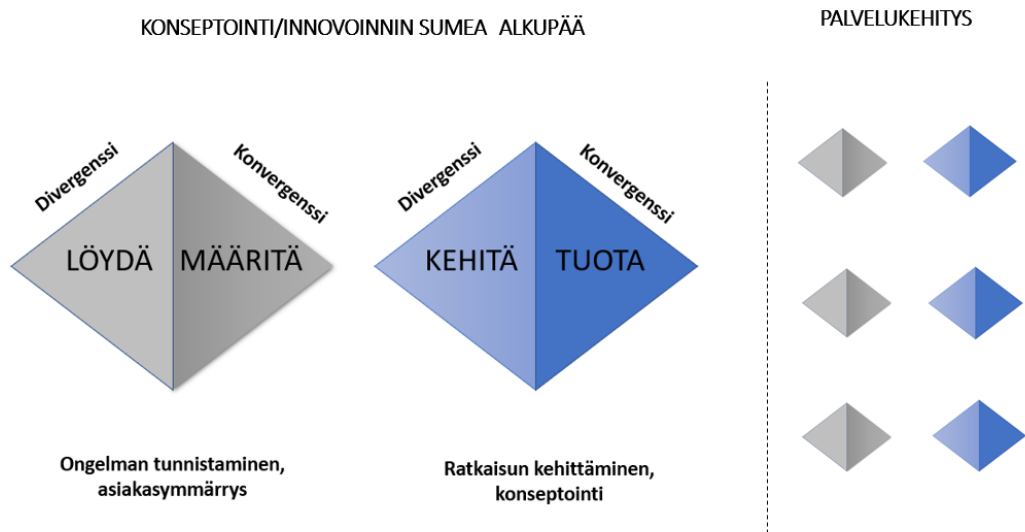
(2006, 46) mukaan muotoiluluotaimet ovat luonteeltaan kokeilevia. Ne tunnus-  
televat uusia mahdollisuuksia pikemmin kuin ratkaisevat jo tunnettuja ongel-  
mia.

Tuplatimantin toinen määritä-vaihe on saadun tutkimusaineiston tulkintaa sekä  
analysointia. Tavoitteena on lisätä prosessin kehittämistehtävissä olevien hen-  
kilöiden ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Määritä-vaiheessa lopputuloksena  
tulisi syntyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon prosessin seuraavissa  
vaiheissa ryhdytään ideoimaan ratkaisua (Koivisto ym. 2019, 45). Tavoitteena  
on, että vaiheen jälkeen on kiteytetty asiakastarpeet, miten asiakas käyttäytyy  
palveluprosessin aikana sekä minkälaisia vaatimuksia hänellä on. Joskus pe-  
rinteinen suunnittelemalla kehittäminen on kykenemätön vastaamaan tilantei-  
siin, jotka sisältävät huomattavaa epävarmuutta tai, jossa ympäristö, johon rat-  
kaisut ollaan suunnittelemalla, muuttuu nopealla vauhdilla (Hassi, Paju &  
Maila 2015, 4). Asiakasymmärrys voidaan kuvata esimerkiksi asiakasprofiilien,  
palvelupolun tai suunnitteluvetureiden avulla. Asiakasprofilointi pohjautuu  
useisiin arvonrakentumismalleihin. Sen avulla voidaan luoda vaihtoehtoisia  
konsepteja ja mitata niiden potentiaalista arvoa ennen palvelun viemistä mark-  
kinoille (Tuulaniemi 2016, 155.) Reason ym. (2016,167) mukaan palvelupolku  
kuvaa asiakkaan matkaa läpi hänen käyttämänsä palvelua. Onnistuneesti  
määritellyillä ja valituilla suunnitteluvetureilla (desing drivers) helpotetaan ke-  
hittämään selkeitä ja vahvoja käyttäjälähtöisiä konsepteja.

Tuplatimantin kolmannessa vaiheessa ideointi keskittyy ongelmien ratkaisu-  
vaihtoehtojen ideoimiseen. Tässä hyödynnetään edellisessä vaiheessa tunnis-  
tettua asiakasymmärrystä, joka liittyy asiakastarpeisiin. Reason ym. (2016, 84)  
tähdentävät, että onnistunut innovointi edellyttää *asiakkaan kontekstiin siirty-  
mistä*. Onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi olisi tärkeää kehittää  
useita prototyyppejä. Prototyyppien visualisointi edesauttaa niiden avulla to-  
teutettavaa yhteiskehittämistä työpajoissa. Työpajoihin olisi tarpeellista saada  
mukaan henkilökuntaa, asiakkaita sekä eri sidosryhmiä. Osallistujien palaut-  
teen perusteella pystytään edelleen parantamaan prototyyppejä ja ideoita.

Tuplatimantin neljäs vaihe on tuota-vaihe. Tuota-vaihe on luonteeltaan kon-  
vergentti eli sen avulla rajataan jo syntyneitä ideoita. Rajaukset perustuvat sel-

laisiin vaihtoehtoihin, jotka ovat toimivat sekä vastaavat tilaajan asettamiin tavoitteisiin. Tässä vaiheessa valittuja vaihtoehtoja testataan. Testauksen kohderyhmänä ovat henkilökunta, asiakkaat, kohderyhmät. Martinsuo & Kohtamäki (2014, 136) toteavat pilotoinnin perusajatuksen olevan, että kehitettyä uutta ratkaisua kokeillaan rajatusti käytännön olosuhteissa. Vaikka palvelumuotoiluprosessin ajatellaan etenevän lineaarisesti, todellisuudessa näin ei kuitenkaan aina prosessi etene. Moritz (2004, 154) toteaa, että eri prosessin tehtävät voivat toteutua eri järjestyksessä ja joskus samanaikaisesti. PalvelumuotoiluPalo (2020) on osuvasti todennut, että palvelumuotoilun menetelmästä puuttuu tarkka määritelmä, jonka vuoksi muotoilijan *menetelmäpakki onkin rajaton*. Ei siis ole olemassa tarkkaa ohjetta, milloin kyseessä on määritelmän täyttänyt palvelumuotoilumenetelmä. Palvelumuotoiluprosessi on joustava. Mikäli toivottua lopputulosta ei saavuteta, palataan ja toistetaan tarvittaessa vaihetta, kunnes vaiheesta on saatu onnistunut lopputulos. Tuplatimanttimalli on selkeä palvelumuotoiluprosessi, jonka tehtävänä on tuottaa konsepteja. Jos kehittämistyön tuloksena on täysin uusi laajempi konsepti, saattaa olla, että kehittämistyö jakautuu osaprosesseiksi. Osaprosessien ratkaiseminen vaatii, että sama palvelumuotoiluprosessi toteutetaan kunkin osaprosessin osalta. Palvelumuotoilun tehtävä on varmistaa, että lopputuloksesta ja kokonaisuudesta syntyy konseptin mukainen, ja että haluttu asiakaskokemus toteutuu (Koivisto ym. 2019, 47).



Kuva 16. Palvelumuotoilun konseptointi- ja palvelukehitysprosessi (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019)



Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmaratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi. Kuvassa 16 on kuvattu opinnäytetyössä käytetty konseptointi- ja palvelumuotoiluprosessi. Aiemmin todettiin, että palvelumuotoiluprosessimenetelmiä voidaan yhdistellä poimimalla niistä soveltuvat osat. PalvelumuotoiluPalon (2021) mukaan menetelmien soveltamiseen ja valintaan auttavat palvelumuotoilijan kokemuksen lisäksi hyvä ymmärrys palvelumuotoilun ajattelumallista ja siitä, millainen on hyvä menetelmä. Design Councilin tuplatimantti soveltuu hyvin tuotekehitysprosessin konseptointivaiheeseen. Palvelumuotoilun tehtävä on varmistaa, että lopputuloksesta ja kokonaisuudesta syntyy konseptin mukainen, ja että haluttu asiakaskokemus toteutuu (Koivisto ym. 2019, 47).

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen opinnäyte. Tutkimuksen toteutuksessa käytettiin toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä. Kanasen (2014, 77) mukaan toimintatutkimus ei ole oma tutkimusmenetelmänsä, vaan tutkimusstrategia, joka määritellään uudella tavalla ja jossa menetelmät niin tiedonkeruussa kuin analyysissäkin voivat vaihdella tilanteen mukaan. Opinnäytteen aihe muotoutui jo heti opiskelun alkupuolella työelämän tarpeista ja on tarkentunut opinnäyteprosessiin liittyvien opintojen seurauksena.

Tutkimus tehtiin Etelä-Karjalan pelastuslaitokselle, erityisesti onnettomuuksien ehkäisypalveluille työelämälähtöisenä kehittämistyönä. Pelastuslaitos haluaa tukea sopimuspalokuntatoimintaa monipuolisesti muuttuvassa toimintaympäristössä. Pelastustoimi muuttuu ajassa ja erityisesti hyvinvointialueelle siirryttäessä huoli resurssien säilymisestä on aito. Tutkimuksen tulosten avulla tavoitteena on kehittää konsepti, joka toteuttaa pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn valtakunnallisia ja paikallisia resursseja.

Toisaalta tutkimustuloksena syntynyttä konseptia hyödynnetään sopimuspalokuntatyön kehittämisessä. Tavoitteena on löytää uusia asiakaslähtöisiä toimintatapoja, joiden seurauksena onnettomuuksia voidaan ennaltaehkäistä. Myös toiminnan monimuotoisuus voi tulevaisuudessa olla vetovoimatekijä sekä mah-

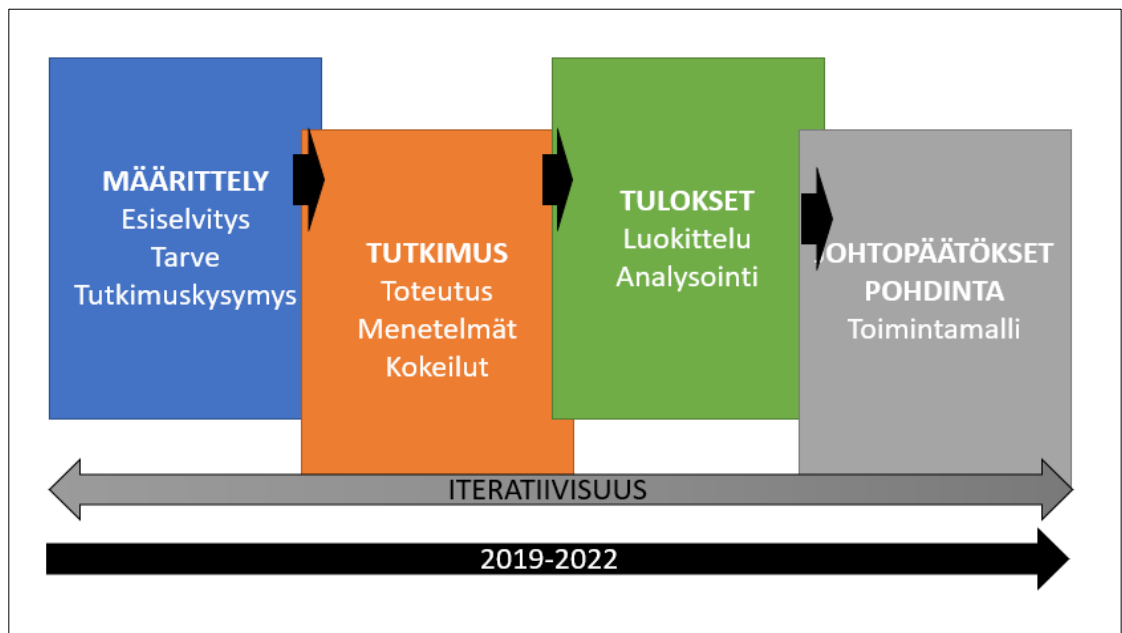
dollisuus osallistua eri tulokulmilla palokuntatoimintaan. Toisaalta sopimuspalokuntatoiminta osana kolmannen sektorin toimintana osaltaan toteuttaa palveluiden kehittämisen kontekstissa osallisuutta. Pelastuslaitos pyrkii toteuttamaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusohjelmaa. Lappeenrannan osallisuus- ja vuorovaikutusohjelman (2020, 4) tavoitteena on kehittää Lappeenrannan kaupungin kaikkien *sidosryhmien välistä vuorovaikutusta*. Opinnäytetyöprosessin loppupuolella hyvinvointialueuudistuksen työryhmissä osallisuus on noussut esille. Hyvinvointialueelle laaditaan strategiatyön edetessä oma osallisuusohjelma. Siihen on jo tässä vaiheessa tunnistettu yhdeksi yhdyspinnaksi sopimuspalokuntatoiminta.

Tutkimusprosessissa hyödynnettiin edellisessä osiossa tarkemmin esiteltyä Tuplatimantti-prosessimallia (Double Diamond-malli). Malli soveltuu hyvin toiminnalliseen opinnäytetyöhön, joka tavoitteena on tunnistaa Asiakaslähtöisesti ensin kehitettävä ongelma ja sen jälkeen löytää oikea ratkaisu siihen. Reason ym. (2016, 12) toteavat, että todelliset palvelunmuotoilun asiantuntijoita ovat ne, jotka tuottavat palvelua joka päivä. Sen vuoksi tätä tutkimusta on toteutettu pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyhenkilökunnan sekä sopimuspalokuntalaisten kanssa yhteistyössä.

Opinnäytetyösuunnitelmaa esiteltiin työyhteisössä sekä sopimuspalokunnille ennen koronapandemiaa eri tilaisuuksissa. Tällä varmistettiin työn tarpeellisuus sekä pelastuslaitokselle että sopimuspalokuntien puolelta. Varsinainen tutkimus aloitettiin asiakasymmärryksen vahvistamisella työpajojen avulla. Työpajatuotosten analysoinnin jälkeen suoritettiin syventävät haastattelututkimukset. Sopimuspalokuntien kanssa suunniteltiin pelastuslaitoksen sekä sopimuspalokuntien käyttöön liittyvää turvallisuusviestintämateriaalia. Alueellisten koronarajoitusten vuoksi yhteisiä fyysisiä koulutusprosesseja toteutettiin hyvin vähän. Pelastuslaitoksen turvallisuusviestinnän yhtenä kohderyhmänä ovat lapset ja nuoret. Sopimuspalokuntanuorille ja lapsille kehitettiin palveluluotain kohderyhmän asiakasymmärryksen kerryttämiseksi. Tutkittaviksi kohderyhmiksi valittiin nelosluokkalaisia koululaisia sekä kaupunki että haja-asutusalueelta. Sopimuspalokuntanuoria valittiin tutkimuksen vertailuryhmäksi.

## 6.1 Aikataulu

Tutkimussuunnitelmaan laadittiin alustava aikataulu, jota ei pystytty noudattamaan, koska COVID-19 pandemia keskeytti lähes koko opinnäytetyöprosessin useampaan kertaan. Samoin virkatehtävien painopiste hyvinvointialueuudistuksessa viivytti toteutusta. Aikataulu on ollut venyvä käsite, johon itse ei ole pystynyt vaikuttamaan. Tutkimus on toteutettu pitkällä aikajänteellä. Poikkeus-tilalakien julistamisen myötä sopimuspalokuntatoiminta ajettiin pelkästään hälytystoimintaan. Paloasemilla ei saanut kokoontua ja opinnäytetyön toteutusprosessi on toteutettu etätyösuosituksen ollessa voimassa. Paloasemilla ei ole saanut fyysisesti kouluttaa ja turvallisuusviestintätapahtumia ei ole saanut toteuttaa kuin rajatusti pandemiatilanteen vaihdellessa. Pelastuslaitos on kieltänyt samat toiminnot myös sopimuspalokunnilta. Kuvassa 17 (s.52) on kuvattu opinnäytetyösuunnitelman aikataulu.



Kuva 17. Opinnäytetyön päivitetty toteutussuunnitelma (Kultanen 2022)

Määrittelyvaiheessa selvitettiin sopimuspalokuntatoiminnan kehittämiseen liittyviä kehittämistarpeita onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta. Aihe hahmottui ja sitä esiteltiin eri pelastuslaitoksen sisäisissä palavereissa sekä sopimuspalokuntien viestintäryhmässä. Tutkimuskysymys muotoutui vuoropuhelusta saatavan tiedon ja tarpeiden perusteella. Asiakasymmärrystä lähdettiin kerryttämään valikoitujen laadullisten tutkimusmenetelmien ja kokeilujen kautta. Eri menetelmin saadut tulokset luokiteltiin ja analysoitiin. Analysoinnin

pohjalta tutkimusongelman ratkaisuvaihtoehdoksi valikoitui sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisytoiminnan kehittämiseksi toimintaa tukeva toimintamalli.

## 6.2 Tutkimusmenetelmien valinta

Tässä tutkimuksessa on käytetty pelkkiä laadullisia tutkimusmenetelmiä. Janhonen ja Mikkonen (2003, 39) toteavat, löytyy myös eri näkemyksiä, *voidaanko laadullisella menetelmällä tuotettua tietoa kvalifioida. Opinnäytetyön keskeinen tavoite täyttyy, jos opinnäytetyöprosessin tuloksena on tuotettu uusi konsepti, jonka avulla voidaan kehittää olemassa olevia ja mahdollisesti uusia tapoja toteuttaa onnettomuuksien ehkäisyä palveluita sopimuspalokuntien kanssa. Määrällisellä tarkastelulla ei välttämättä saavuteta tutkittavaan aihepiiriin peilaten lisäarvoa. Palvelumuotoilun näkökulmasta oleellista ei ole määrällinen vaan laadullinen tarkastelu. Lindborg (2016) kirjan otsikossa toteaa hyvin kuvaavasti, että palvelumuotoilussa pikemmin tärkeää on prosessi, eikä niinkään tuote. Tässä tutkimuksessa kyseessä on juuri prosessin, uuden toimintamallin kehittämisestä.*

Tutkimusosuuden selkäranka oli aiemmin kuvattu Tuplatimantti-palvelumuotoiluprosessimalli. Sitä mukailten tutkimus toteutettiin. Tutkimuksessa on tavoitteena hyödyntää muotoiluajattelun vahvuuksia, kuten kokeilukulttuuria, jossa kehitettävää tuotetta tai palvelua voidaan turvallisesti testata ennen kuin palvelun lopullista käyttöönottoa. Kokeilukulttuurin ohella iteratiivisuus on muotoiluajattelussa vahvuus. Tutkimusmenetelmien valinnassa on haluttu suosia menetelmiä, jotka eivät rajaisi liikaa tutkittavaa aihetta, vaan antaisivat tilaa uusille ajatukselle ja havainnoille. Palvelumuotoilun tavoitteena tässä ei ole kirjata olemassa olevaa, vaan luoda jotain uutta väheksymättä olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja yhteistyömuotoja.

## 6.3 Aineiston keruu

Tutkittavasta aihepiiristä on varsin vähän tutkimustietoa, johon liittyisi pelastustoimen ja sopimuspalokuntien palveluiden yhteiskehittäminen. Tutkittavaan aihepiiriin nähden vain yksi aineistonkeruumenetelmä ei takaa riittävää asiasymmärrystä. Sen vuoksi valittiin useampia aineistonkeruumenetelmiä. Tässä opinnäytetyössä on päädytty aineiston keruun osalta triangulaatioon, eli

monimetodistiseen lähestymistapaan. Monimetodistisen lähestymistavan valintaan vaikutti halu lisätä tutkittavan aihepiirin kattavuutta ja sitä kautta ehkäistä tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia virheitä. Kananen (2014a, 17) painottaa, että monimetodistisella aineistonkeruumenetelmällä *ilmiöstä saadaan syvällisempi näkemys*. Aineistonkeruumenetelmät on valittu siten, että aineistonkeruumenetelmät sopisivat mahdollisimman hyvin tutkittavaan toimintaympäristöön. Niistä saadulla tiedolla uskotaan, että tutkimuksen ongelmat ratkeavat.

### 6.3.1 Työpajat

Muotoiluajattelulle on keskeistä yhteiskehittäminen kaikkien keskeisten sidosryhmien kanssa. Todennäköisimmin hyvää lopputulokseen päästään, kun mukana kehittämistyössä ovat mukana loppukäyttäjät, asiakkaat ja työntekijät. Asiakasymmärrystä kerätessä kannattaa muodostaa käsitekartta, jonka pohjalta selviää, mikä vaikutus kehitettävällä asialla on sidosryhmiin. Sen avulla voidaan löytää lisää ryhmiä tai yksilöitä, jotka on hyvä osallistaa prosessiin. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella ja alueen sopimuspalokunnilla on yhteinen viestintäryhmä, joka voidaan nähdä tässä myös kehittämisen kohderyhmänä. Koiviston ym. (2019, 40) mukaan tunnistettuja sidosryhmiä pystytään ottamaan mukaan yhteiskehittämiseen eri projektin vaiheissa, hyödyntämällä *yhteiskehittämisen menetelmiä, kuten työpajoja tai verkkoyhteisöjä*. Viestintäryhmän kokouksissa, sopimuspalokuntavierailujen yhteydessä ja muista yhteisistä palavereista saatiin riittävä materiaali pohja koottua asiakasymmärryksen saavuttamiseksi. Kokoukset olivat iltaisin. Käsittelimme aluksi muita yhteisiä esille tulleita ajankohtaisia asioita ja sen lisäksi oli kehittämisosuus, eli työpajaosuus. Koronapandemiasta johtuen kokoukset olivat suurilta osin Teamsin välityksellä. Työpajoista sekä tallenteilta ja muistiinpanoista koottiin yhteinen ideaseinä. Ideaseinä on visuaalinen luonnosmalli. Osterwalderin ja Pigneurin (2010, 148) mukaan luonnosmalli muuttuu pysyväksi objektiksi ja käsitteelliseksi ankkuriksi, johon keskusteluissa voidaan aina palata. Ideaseinää on tarkoitus hyödyntää myöhemmin sekä täydentää myöhemmissä kehittämissuunnitelmissa.

### 6.3.2 Haastattelut

Tutkimushaastattelua suunniteltaessa on tärkeä käyttää aikaa tutkimuskysymysten valintaan ja muotoiluun. Kysymyksiä muotoiltaessa kannattaa pitää visusti mielessä, millaista aineistoa haluaa ja mitä sillä haluaa tehdä (Hyvärinen ym. 2017, 25). Haastatteluja on mahdollista toteuttaa erilaisten tekniikoiden avulla. Kanasen (2014, 73) mukaan käytettävän terminologian suhteen on syytä olla tarkka, sillä termit kytkeytyvät tutkimusotteisiin. Tiedonkeruumenetelmät eivät eroa muun laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä (Kananen 2014a, 77). Puolistrukturoituja haastatteluja varten kysymykset laadittiin etukäteen valmiiksi. Haastattelukysymysten järjestystä vaihdeltiin tarvittaessa haastattelutilanteen mukaan. Peruskysymykset olivat samoja. Haasteltavan taustan mukaan valittiin lisäkysymyksiä paremman asiakasymmärryksen saavuttamiseksi. Onnistunut haastattelutilanne on myös onnistunut vuorovaiikutustilanne, joka ruokkii lisäkysymyksiä. Niille oli jätettävä aikaa haastattelu-aikataulua suunniteltaessa. Puolistrukturoidut haastattelut toteutettiin Teams-sovellutusta hyväksi käyttäen sekä fyysisinä tapaamisina. Sovellutus sopi hyvin, koska se voitiin tallentaa samalla. Haastattelija pystyi keskittymään haastateltavaan, eikä muistiinpanojen kirjaamiseen. Toisaalta Teamsin kautta toteutettavassa haastattelussa haastattelijan on helpompi pysyä neutraalina, koska kaikki non-verbaali viestintä ei välity haastateltavalle. Haastatteluilla haluttiin syventää ymmärrystä sopimuspalokuntien arjesta. Mitkä ovat toiminnan kannalta keskeisiä tehtäviä? Miksi sopimuspalokuntaan liitytään? Saataisiinko uusia jäseniä tai vanhoja pidettyä mukana toiminnassa, jos toimintamuotoja olisi useampia. Haastateltavia valittaessa pidettävä mielessä tutkittava asia, mistä tietoa halutaan. Alasuutari (2011, 81) mukaan: ”- - ihmisten vastauksia tule pitää sellaisenaan tutkimuksen tuloksena.” Voisivatko haastateltavat tuoda lisäarvoa tutkimusongelman ratkaisun kannalta? Vilkkä (2015, 135) tähdentää, että haastateltavat kannattaa valita heidän *tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksensa tai kokemuksensa perusteella*. Haastattelutilanne pyrittiin saamaan keskustelunomaiseksi ja rennoksi. Tutkittavan ilmiön kannalta keskeisten toimijoiden tunnistaminen ja löytäminen haastateltavaksi ei ole aina helppoa (Hyvärinen ym. 2017, 222). Tutkimusaineistoa varten haastateltaviksi pyrittiin valitsemaan sopimuspalokuntalaisia, pelastuslaitoksella palokuntatyötä ohjaavia henkilöitä, sopimuspalokuntiakouluttavia henkilöitä sekä toimintaa ohjaava aluehallintoviranomainen sekä muussa järjestötyössä oleva

henkilö. Tutkimukseen haluttiin pelastustoimen ulkopuolista näkemystä, jonka johdosta haastateltiin Etelä-karjalan sosiaali- ja terveystoimesta hyvinvoinnin ja terveyden päällikköä Tutkimukseen haastateltiin seitsemän (7) henkilöä.

### 6.3.3 Havainnointi

Kananen (2014b, 80) toteaa, että havainnointi on eräs toimintatutkimuksen tiedonkeruu menetelmistä. Havaintoja voidaan kerätä tutkimusta varten havainnoilla sekä luonnollisessa ympäristössä, eli siellä, missä ihmiset elävät, että laboratorio-olosuhteissa (Vilkkä 2006, 37). Opinnäytetyössä havainnointia on käytetty tutkimusmenetelmänä sopimuspalokuntien järjestämissä yleisötapahtumissa sekä pelastuslaitoksen sekä sopimuspalokuntien välisissä neuvotteluissa. Tosin ongelmalliseksi menetelmän tekee se, että tutkija on itse mukana tutkimuksena auktorina (toimija), joten hänen tiedonkerääjänroolinsa voi olla hankala toteuttaa. Tässä tutkimuksessa havainnoitavat eivät tienneet havainnoinnista. Havainnointijaksot olivat helppo toteuttaa, koska jaksot olivat lyhyitä.

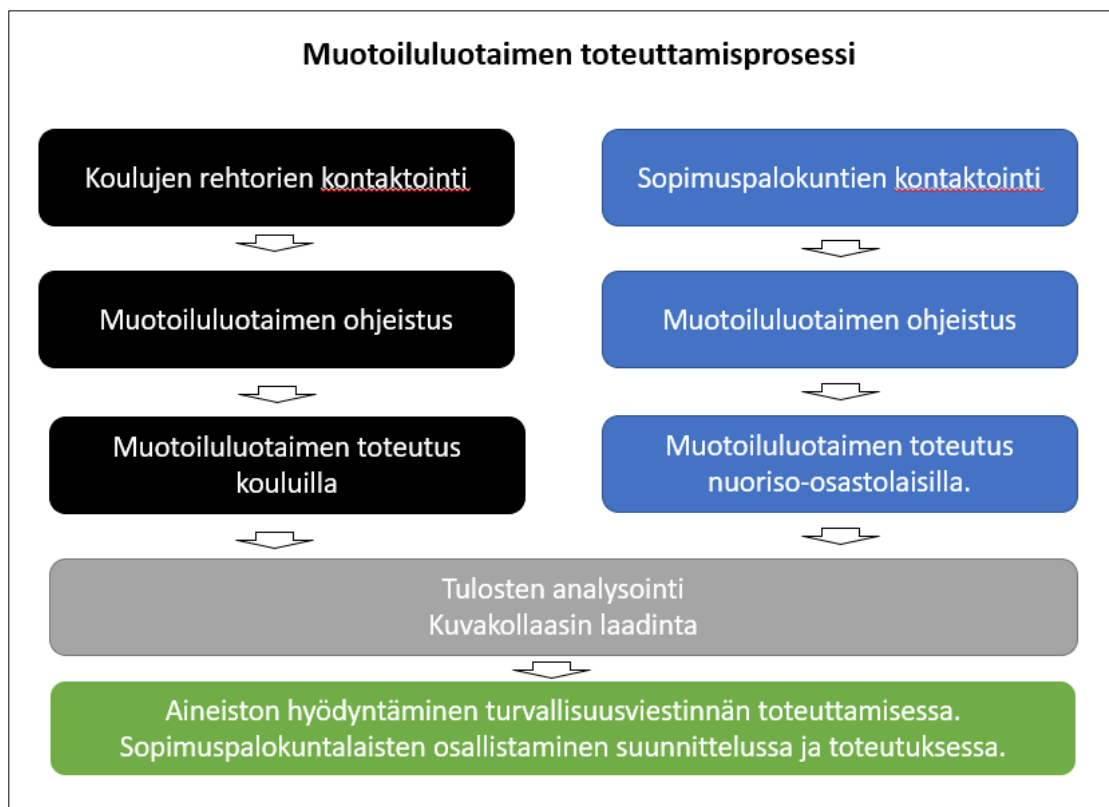
Havainnointitilaisuudet olivat muiden järjestämiä tilaisuuksia, joihin havainnoitsija oli saanut kutsun. Hirsjärven ym. (2008, 208) mukaan havainnointimenetelmiä on kritisoitu siitä, että havainnoitsija saattaa jopa suorastaan muuttaa tilanteen kulkua. Tässä tutkimuksessa varmistettiin tutkijan roolissa pysyminen niin, että havainnoinnista ei kerrottu muille. Samoin havainnointitilanteet valikoitiin niin, että havainnointitilanteessa tutkijan rooli itse havainnointitilanteen toteutumisen kannalta ei ollut keskeinen. Esimerkiksi kokouksissa tutkija ei toiminut puheenjohtajan roolissa. Strukturoimattomaan havainnointiin ei ole olemassa tarkistuslistaa, mitä tulee havainnoida. Tällöin havainnoitsija kirjaa mahdollisimman monipuolisesti havainnointitilanteeseen liittyviä asioita. Tässä tutkimuksessa kirjaaminen tapahtui varsin lyhyiden havaintojaksojen vuoksi heti yleisötapahtuman jälkeen. Kokouksissa kirjaaminen tapahtui kokousten aikana. Havainnoinnin tulokseksi ei riitä pelkästään, mitä havainnointitilanteessa tapahtuu. Olisi tärkeää saada kuvattua havainnointitilanteen ilmapiiriä ja ryhmien sekä yksilöiden välistä vuorovaikutusta.

Havainnoinnit toteutettiin kahdessa erillisessä yleisötapahtumassa sekä Saaren sopimuspalokunnalle järjestetyssä pilotointikoulutuksessa. Kesäkivaa Marjolassa on paikallinen Lappeenrannan vammaisneuvoston järjestämä tapahtuma lappeenrantalaisessa leirikeskuksessa. Siellä pelastuslaitoksella sekä Rutolan vpk:lla oli yhteinen osasto. Päivä Paloasemalla 2021 oli esimerkki valtakunnallisesta kampanjasta. Tarkkailu toteutettiin Lemmin paloasemalla ulkoilmatapahtumassa. Talven 2021 ja 2022 aikana Etelä-Karjalan pelastuslaitos ja sopimuspalokunnat päivittivät keskinäistä sopimusta palveluntuotannosta 1.1.2023 alkavaa hyvinvointialuetta varten. Havainnointia toteutettiin neljässä kokouksessa.

#### **6.3.4 Muotoiluluotain**

Tässä opinnäytetyössä on käytetty muotoiluluotainta yhtenä tutkimusmenetelmänä. Luotaimen käyttö luetaan innovatiivisiin tutkimusmenetelmiin. Mattelmäen (2006, 37) mukaan innovatiivisten työpajojen tuloksina saadaan tyypillisesti visuaalista ja sanallista tietoa. Tutkimusmenetelmiä osallistavat työtävät, kuten osallistuvan suunnittelun työpajat, kuvakollaasit ja kameratutkimukset. Tonderin (2013, 41) mukaan tilaa kuvaamalla voidaan saada esille tarpeita ja puutteita, joita asiakas ei kenties edes itse osaa mainita palautetta antaessaan. Tässä tutkimuksessa muotoiluluotaimen käyttö valikoitui yhdeksi tutkimusmenetelmäksi koska tutkijalla ei ollut mahdollista havainnoida kohderyhmää heidän omassa toimintaympäristössään koronapandemiasta johtuen.





Kuva 18. Muotoiluluotaimen toteuttamisprosessi (Kultanen 2022)

Tässä opinnäytetyössä kohderyhmäksi valittiin palokuntanuoria sekä neljäs-luokkalaisia. Muotoiluluotainprosessi on kuvattu kuvassa 18. Koronatilanne Etelä-Karjalassa on ollut vaikea luotaimen toteuttamisen ajankohtana, jonka johdosta luotaimen käyttäminen tutkimusmenetelmänä toimi hyvin. Mattelmäen (2006, 47) mukaan perinteisiä itsedokumentoinnin välineitä ovat päiväkirja- ja kameratutkimukset. Tässä tutkimuksessa päädyttiin piirtämiseen. Osin siksi, että kohderyhmänä lapset. Heille piirtäminen on tuttu ilmaisemisen muoto, koska lapset piirtävät kuvaamataidossa sekä kotioloissa annettujen aiheiden pohjalta. Tutkimus oli joustava toteuttaa lasten sekä koulun kannalta. Piirustuksen laatiminen voitiin antaa kotitehtäväksi. Toiseksi itsedokumentoinnissa havainnoitsijan mahdollinen vaikutus tutkittavaan pyritään minimoimaan (Carter & Mancoff 2003, Mattelmäki 2006, 47 mukaan). Itse tutkijana ja pelastuslaitoksen päällystön viranhaltijana virkapuvussa olisin voinut ohjata lapsia tiettyyn suuntaan. Kouluissa lapset piirsivät, mitä heille tuli mieleen palokunta-toiminnasta. Sopimuspalokuntatoiminnassa olevat lapset piirsivät kuvan turvallisuusaiheista, joista heidän mielestään lasten tulee tietää. Tutkittavat kohderyhmät tuottivat ennalta suunnitellun tehtävänannon pohjalta piirustuksia. Piirustuksista tuotettiin kuvakollaasi, jota hyödynnetään sopimuspalokuntien ja

pelastuslaitoksen yhteisissä työpajoissa, joissa suunnitellaan turvallisuusvies-tintämateriaalia lapsille ja nuorille.

### 6.3.5 Kokeilut

Pelastuslaitos ja sopimuspalokunnat lähtivät yhteiskehittämään kokeilujen kautta. Muotoiluajattelussa tyypilliseen tapaan testattiin sekä kokeiltiin runsaasti ja monipuolisesti. Koivisto ym. (2019, 40) tähdentää, että näiden avulla voidaan *vähentää riskiä epäonnistua kehittämisessä*. Tavoitteena kokeiluilla oli luoda kokeilukulttuurin mallin Etelä-Karjalan alueelle. Opinnäytetyön aikana sopimuspalokuntien kanssa toteutettiin kaksi erillistä kokeilua. Kokeiluilla pyrittiin selvittämään, miten yhteistyötä voidaan kehittää edelleen sopimuspalokuntatoiminnan kehittämiseksi ja tukemiseksi.

Ensimmäisessä kokeilussa sopimuspalokunnalle luovutettiin vastikkeetta alku-sammutuskoulutusperävaunu sopimuspalokuntien omaan käyttöön. Ennen kokeilua sopimuspalokunnat ovat saaneet lainata pelastuslaitoksen kalustoa. Sopimuspalokunnat ovat kokeneet Lappeenrannan alueella haasteelliseksi lainata perävaunua, koska se on ollut usein huoltamatta ja kalusto ei ole aina toiminut tai tarvittavia välineitä on joutunut etsimään. Tämä on johtunut osin siitä, että paloasemalla ei ole varusteita huoltavaa henkilökuntaa, koska henkilökunta toimii väistötiloissa sisäilmaongelmien vuoksi.

Toisena kokeiluna pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisypalveluiden henkilökuntaa kävi kouluttamassa Saaren pitäjässä sopimuspalokuntanuoria. Saaren pitäjä kuuluu Parikkalan kuntaan. Saari sijaitsee maakunnan pohjois-päässä. Alue on haja-asutusaluetta, kuten suuri osa Parikkalaa. Kunta on muuttotappiokunta ja ihmisiä käy paljon kunnan ulkopuolella töissä, eli se on tyypillinen Etelä-Karjalan kunta. Pelastuslaitoksella on tunnustettu tämän yhdeksi kriittiseksi tekijäksi myös sopimuspalokuntatoiminnassa. Miten saada sopimuspalokuntatoiminta pysymään aktiivisena tällaisella alueella, jossa ei ole vakituista pelastuslaitoksen henkilöstöä kuin 1–2 henkilöä kunnan alueella. Saaren pitäjässä sopimuspalokuntatoiminta on ollut aktiivista. Etelä-Karjalan pelastuslaitos halusi tukea aktivoitumista uudella tavalla. Kokeilun avulla haluttiin myös havainnoida, millainen käsitys maakunnan kärjessä toimivasta so-

pimuspalokunnasta on opinnäytetyön tekijällä, joka ei ollut kertaakaan 11 vuoden aikana käynyt Saaren paloasemalla, vaan hän on saanut tietoa välikäsien kautta. Sopimuspalokunnassa ei ollut tietoa, että yhteistyötä voidaan tehdä myös onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta. Kokeilu toteutettiin lokakuussa 2021. Etelä-Karjalan pelastuslaitos toteutti palokuntanuorille AS1-alkusammutuskorttikoulutuksen.

## **6.4 Tutkimusaineiston analysointi**

Aineiston keruu oli suunniteltua hankalampaa alueellisesta koronatilanteesta ja niihin liittyvistä rajoituksista johtuen. Aineisto kerättiin huomattavasti ajateltua pitemmältä ajanjaksolta. Työpajoissa sopimuspalokuntien ja pelastuslaitosten välisistä tilannekatsauksista saatu tieto, jonka pohjalta tunnistettiin kehittämiskohteita ja lisättiin asiakasymmärrystä. Koska kysymyksessä oli kvalitatiivinen tutkimus, valittiin analysointitapakin sen mukaisesti. Muistiinpanojen avulla tutkimusaineistosta tehdyt löydökset teemoitettiin. Eri tutkimusmenetelmin saatu tutkimusmateriaali analysoitiin alustavasti tuoreeltaan. Sen jälkeen luokiteltuja tutkimustuloksia verrattiin tutkimuskysymyksiin. Tällöin esimerkiksi haastatteluissa voitiin tuottaa tarkentavaa tietoa aukkokohtiin. Teemoitetun tuloksena alkoi muodostua runko, jonka pohjalta lopulta toimintamalli rakennettiin.

### **6.4.1 Työpaja-aineistot**

Tutkimustiedon analysointi aloitettiin työpaja-aineiston tutkimuksella. Aineistomateriaalin analysointi aloitettiin tiivistämällä aineistoa luokittelemalla työpaja-aineisto liimalapuiksi seinälle. Osa ideoista oli samoja tai hyvin lähellä toisiaan, eli ne tarkoittavat paljolti samaa asiaa. Tällöin karsittiin samaa tarkoittavat liimalaput ja jätettiin vain yksi kuvaamaan ideaa. Tutkimuksessa ei haluttu painottaa mitään ideaa tässä vaiheessa, joten jatkokehittämisen kannalta ei ole tuotu esille, mitä ideoita esitettiin eniten. Tutkijalla oli kuitenkin dokumentoitu, mitä ehdotuksia ehdotettiin eniten.



Kuva 19. Sopimuspalokuntalaisten kanssa tuotettu ideaseinä (Kultanen 2022).

Ideaseinän (kuva 19) avulla pystyttiin tunnistamaan, mitkä olisivat luontevia kohderyhmiä, joilla olisi mahdollisimman matala kynnyks toteuttaa onnettomuuksien ehkäisytoimintaa, käytännössä turvallisuusviestintää. Ideaseinän pohjalta muodostuivat kohderyhmäprofiilit. Matkailumarkkinoiden segmentointi perustuu matkailijasta tehtäviin profilointeihin eli tietynlaisiin tyyppiasiakkaisiin (Tonder 2012, 14). Samoin kehittämistyötä jatkettiin tyyppikohderyhmien avulla. Profiilien pohjalta ideoitiin aiheita, joihin sopimuspalokuntalaiset voisivat ideoida sisältöjä sekä toteuttamismuotoja, joita voitaisiin lähteä kokeilemaan. Toteuttamismuodot ovat tässä kohtaa pilotoitavia tuotteita. Samalla tunnistettiin asioita, joissa mahdollisesti tarvitaan ulkopuolista tukea, jotta toiminta saadaan toteutettua riittävän laadukkaasti.

Havaintoja verrattiin tutkimusongelmaan. Haluttiin varmistaa, että tutkimusmenetelmien havainnot tukevat tutkimuksen validiteettia. Kanasen (2014a, 126)

mukaan Silverman (1997, 207) on todennut validiteetin tarkoittavan lyhyesti määriteltynä sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Saadaanko aineistosta tutkimushavaintoja, jotka tukevat tutkimuskysymyksen ratkeamista? Vaativatko jotkin asiat lisätutkimusta, joihin vastauksia voidaan etsiä esimerkiksi puolistrukturoiduista haastatteluista?

#### **6.4.2 Haastattelut**

Tutkimushaastattelut toteutettiin asiantuntijahaastatteluina. Haastattelun runkona oli laadittu kysymyspatteristo, jossa oli huomioitu haasteltavan asiantuntijanäkökulma tutkittavaan aiheeseen sekä rooli pelastustoimen palveluiden toteuttamisen kontekstissa. Kysymykset löytyvät raportin liitteistä 2–3. Haastateltaville ei esitetty suoraan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä, koska sillä olisi rajattu mahdollisesti uusien ideointien syntymistä. Puolistrukturoidulla haastatteluilla pyrittiin selvittämään heikommin tiedotettuja tai tiedettyjä asioita onnettomuuksien ehkäisytehtävissä tai niiden suunnittelussa. Haastatteluita toteutettiin osin samaan aikaan työpajojen kanssa. Tämä osaltaan antoi mahdollisuuden iteratiiviseen aineistonkeruuseen.

Haastattelututkimuksessa kävi ilmi, että ensisijaisesti sopimuspalokuntatoimintaan liitytään nuoriso- ja hälytystoimintaan osallistumisen vuoksi. Kun sopimuspalokuntatoiminnassa on oltu jonkin aikaa mukana, onnettomuuksien ehkäisytoimintaan osallistumisen kynnys madaltuu. Matalin kynnys onnettomuuksien ehkäisytoimintaan kulkee osallistumalla oman palokunnan toiminnan ja kalustoesittelyiden kautta. Turvallisuusviestintä ja koulutus tulevat myöhemmin mukaan, osaamisen kartuttua osalle sopimuspalokuntalaisista. Osa sopimuspalokuntalaisista haluaa keskittyä hälytysosastossa toimimiseen. Haastateltavat totesivat, että toisille esiintyminen ja toiminnan esittely voi olla haasteellista. Sama havainto on tullut esiin myös päätoimisen henkilöstön osalta. Kaikille esiintyminen julkisesti ei ole luontevaa, vaikka itse substanssi-osaamista löytyisikin. Onnettomuuksien ehkäisytehtäviin osallistuminen kappaa pelastuslaitoksen tukea. Käytännössä pelastuslaitoksella ei ole täydennyskoulutustarpeita kartoitettu, eikä suunniteltu onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta sopimuspalokuntien kanssa. Haastattelut tukevat kehittämistyöpajojen (kuva 19, s. 59) havaintoja toimintaan liittyvän tuentarpeen muodoista.

Toimintaan tarvitaan välineitä sekä materiaaleja. Koulutusmateriaalien jakamiseen tarvitaan yhteinen alusta, jonka kautta sinne voidaan tuottaa eri kohderyhmille sopivaa koulutusmateriaalia. Tällöin kouluttaminen olisi tasalaatuisempaa ja tietyt faktat olisi tarkastettu etukäteen. Yhtinen alusta löydettiin tutkimuksen aikana. Sopimuspalokuntalaiset esittivät, että pelastuslaitos hankkisi koulutusvälineistöä, joita sopimuspalokunnat voisivat lainata. Sopimuspalokuntien koulutustapeista ja koulutuksen järjestämisestä on maininta voimassa olevassa palvelutasopäätöksessä, mutta sitä on tulkittu koskevan erityisesti pelastustoimintaan tai työsuojeluun. Tätä näkökulmaa tulee laajentaa onnettomuuksien ehkäisyyn.

Opinnäytetyöprosessi, erityisesti tutkimuksellinen osuus toteutettiin koronarajoitusten ollessa voimassa. Osa haastateltavista pelkäsi, miten koronarajoitusten päättymisen vaikuttaa sopimuspalokuntatoimintaan osallistumiseen. Palautuuko toiminta samalle tasolle kuin ennen koronaa? Harjoitustoiminta oli ollut osin keskeytyksissä. Eri alustoilla toteutetut virtuaaliset harjoitukset tuntuivat raskailta osalle haastateltavista. He toivat esiin toiminnan sosiaaliset ulottuvuudet. Sopimuspalokuntatoimintatoiminta on luonteeltaan fyysistä yhdessä tekemistä. Monelle perheelle se on koko perheen harrastus. Joissain kunnissa paloasema yhteinen kokoontumispaikka, jossa tavataan palokuntalaisia esimerkiksi punttisalilla.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja terveyden edistämisen päättäjien haastattelussa todettiin, että sopimuspalokuntien olemassaolo on kyllä tunnistettu, mutta yhdyspintoja kolmannen sektorin toimijuuteen ei välttämättä. Hyvinvointialueuudistuksen yhden valmistelevan työryhmän, yhdyspintatyöryhmän kokouksissa nousi esille sopimuspalokuntatoiminta myös vapaaehtoistoiminnan yhtenä palvelujen tuottajana. Haastattelussa arvioitiin, että välttämättä muillekaan järjestötoimijoille rooli ei ole selvä, koska sopimuspalokuntien käyttämä kalusto on tunnukseltaan myötäilevä pelastuslaitoksen toiminta. Henkilöstö käyttää myös lähes samanlaisia asusteita kuin vakituinen henkilöstö.

Haastateltavat toivat esiin, että osa sopimuspalokunnista on jo profiloitunut Etelä-Karjalassa turvallisuuskoulutukseen ja viestintään enemmän kuin toiset.

Yhteisenä huolena on, miten toiminta saataisiin kiinnostavammaksi ja mahdollisesti palokuntien vahvuudet ja osaaminen kartoitettua. Halukkuutta monipuolisen sopimuspalokuntatoiminnan kehittämiseen on, koska toiminta kilpailee muiden harrastusten kanssa nuorista. Haastatteluissa tuli esille myös sopimuspalokuntien nais- ja tukiosastolaisten hyödyntäminen esittelyissä ja koulutuksissa.

Osassa haastatteluja pohdittiin, miten toimintaa ohjaavat viranomaiset valvovat sopimuspalokuntien toimintaa. Pääsääntöisesti valvonta kohdistuu palvelutasopäätöksessä luvatus palvelutason toteutumiseen ensisijaisesti pelastustehtävien osalta. Erityisesti miten toimintavalmiusaika toteutuu kiireellisissä pelastustehtävissä. Aluehallintoviranomainen valvoo kuitenkin erityisesti valvontatoimenpiteiden toteutumista. Ne ovat viranomaistehtäviä, joihin sopimuspalokunnat eivät osallistu. Turvallisuusviestinnän tavoitteisiin sopimuspalokuntien toiminnalla todettiin olevan merkittävä rooli.

#### **6.4.3 Havainnointi**

Kesäkivaa Marjolassa tapahtuma 6.8.2021 järjestettiin Loma- ja kokoushotelli Marjolassa kuudennen kerran. Tapahtuman tarkoituksena oli koota vammaisneuvoston kohderyhmää yhteen viihtymään kesäisen luonnon äärellä, tutustumaan toisiinsa sekä verkostoitumaan ja samalla saamaan tärkeää informaatiota eri asioista (kuva 20 s.20). Tapahtuma pystyttiin järjestämään terveysturvallisesti ulkoilmatapahtumana. Etelä-Karjalan pelastuslaitos ja Rutolan vpk olivat mukana tapahtumassa mukana. Pelastuslaitos oli laittanut esille onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvää materiaalia.



**KESÄKIVAA MARJOLASSA!**

**torstaina 5.8.2021 klo 14 - 17**  
**Loma- ja kokoushotelli Marjola,**  
**Mikonsaarentie 15, 53300 Lappeenranta**

Aloitus klo 14 päärakennuksen iso sali / ulkona  
 Kahvitarjoilua on saatavilla koko tapahtuman ajan.

**Tervetuloa tapahtumaan!** Jaana Kauppinen,  
 Lappeenrannan kaupungin vammaisneuvosto

**Paikalla**  
**SPR Pirstäjät**  
**& sähkörikka-**  
**pyörät**

**LAPPEENRANTA**

**Tule**  
**tutustumaan**  
**paloautoon!**

**Lappeenrannan kaupungin tervehdys,** Tuomo Sallinen,  
 I kaupunginsihteeri, Lappeenrannan kaupunki

**Eksoten tervehdys,** Terhi Määttä, projektipäällikkö,  
 Ihmislähtöinen HB, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

**Info-pisteet:**  
 Eksoten Ihmislähtöinen Henkilökohtainen Budjetointi, SPR Pirstäjäpalvelu,  
 Lappeenrannan kaupungin liikuntatoimi, Lappeenrannan Vammaiskeilailu,  
 Invalidiliitto, Näkövammaisten liitto, Etelä-Karjalan Näkövammaiset,  
 Lihastautiliitto, Kaakkois-Suomen Lihastautiyhdistys

**Musiikkia** osallistujien iloksi soittaa Seppo Äikäs.  
**Myynnissä** pikkurahalla grillimakkaraa ja lettuja Marjolan grillikatoksella.

**Olet tervetullut viettämään yhteisöllistä ja vertaistuellista**  
**tapahtumaa upeisiin maisemiin Saimaan rannalle!** - Vapaa pääsy -

**LAPPEENRANNAN VAMMAISNEUVOSTO**

Kuva 20. Tapahtumamainos Kesäkivaa Marjolassa (Piia Pulliainen 2021)

Havainnoinnin kohteena oli asiakkaiden ja sopimuspalokuntalaisten välinen vuorovaikutus. Pelastuslaitos hankki esitteitä sekä muita turvallisuuteen liittyviä tuotteita, joita yhdessä jaettiin osallistujille. Havainnointi keskittyi muutamaa ennalta mietittyihin havainnoitaviin asioihin. Mitkä olivat keskeisiä aiheita, joista keskusteltiin? Liittyivätkö keskustelut jollain tavoin arjen turvallisuuteen? Miten sopimuspalokuntalaiset vastasivat kysymyksiin tai olivatko sopimuspalokuntalaiset itse aloitteellisia asumisturvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä? Kohderyhmässä oli myös kehitysvammaisia. Miten näiden erityistarpeiden huomioiminen onnistui? Kohdeyleisöä kiinnosti erityisesti kalusto sekä sopimuspalokuntalaisten ja kaluston kuvaaminen. Lähes kaikille heille kaikki olivat palomiehiä. He eivät osanneet erottaa päätoimista ja sopimuspalokuntaa toisistaan, eikä se ollut tarpeenkaan. Osalla vamma voi olla sellainen, ettei sillä



ole vaikutusta kognitiivisiin toimintoihin. Sopimuspalokuntalaiset olivat kohteliaita ja kärsivällisiä. He kertoivat turvallisuusasioista selkokielisesti sekä hyvin-kin yksityiskohtaisesti. Avustajat olivat vaikeammin vammaisten tukena. He ohjasivat keskustelua niihin asioihin, joilla oli vaikutusta heidän asiakkaiden arjen turvallisuuteen. Jaettava materiaali oli valittu siten, että jokaiselle voidaan antaa jotain. Keskustelu oli helppo aloittaa etukäteen valitun materiaalin pohjalta, johon ennen tilaisuutta yhdessä tutustuttiin. Toimintapiste oli suosituin piste. Samat ihmiset kävivät toimintapisteellä useampaan kertaan. Välitön ja aito palaute asiakkailta sekä järjestäjältä kannusti kohti uusia kohderyhmiä tai järjestämään seuraavana vuonna uudestaan sama tapahtuma.

### PÄIVÄ PALOASEMALLA, LEMI

Kyseessä on perinteinen Suomen pelastusalan keskusjärjestön (SPEK) hallinnoima ja pelastuslaitosten ja sopimuspalokuntien toteuttama koko perheen tapahtuma. Joka vuosi valitaan onnettomuuksien näkökulmasta tema päivälle. Paloasemalle järjestetään teeman mukaisesti rasteja, joihin yleisö pääsee tutustumaan. Sen lisäksi palokunnat järjestävät omaa ohjelmaa. Sopimuspalokunnille tapahtuma on myös rekrytointitapahtuma.



Kuva 21. Päivä paloasemalla tapahtumasta (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen Facebook- sivut 2021)

Etelä-Karjalassa pandemiarajoitusten puitteissa 27.11.2021 voitiin Päivä Paloasemalla -kampanja toteuttaa ulkoilmatapahtumana. Suurin osa palokunnista

perui osallistumisensa muutama päivä ennen toteutuspäivämäärää koronatilanteeseen vedoten. Lemin vpk toteutti tapahtuman ulkoilmatapahtumana. Opinnäytetyön tutkimuksen edistämisen näkökulmasta tarjoutui mahdollisuus toteuttaa havainnointi tapahtumassa. Havainnoitsija oli ensimmäistä kertaa sopimuspalokunnan järjestämässä Päivä Paloasemalla -tapahtumassa. Aikaisempina vuosina havainnoitsija ollut itse järjestämässä sekä viime vuosina koordinoanut koko Etelä-Karjalan alueella tapahtumajärjestelyjä. Ohjelma sisälsi kalustoesittelyä, toimintanäytöksen ja lapsille mahdollisuuden testata sankoruiskua ja kaataa sillä keiloja. Sen lisäksi päivän aikana oli ponijaelua ja kahvitarjoilua sekä makkaran paistamista. Kalustohallissa oli esitepöytä, jonka luona havainnointi pääasiallisesti tapahtui.

Havainnoinnin keskipisteenä oli asiakkaiden ja sopimuspalokuntalaisten välinen vuorovaikutus. Mitkä olivat keskeisiä aiheita, joista keskusteltiin? Liittyivätkö keskustelut jollain tavoin arjen turvallisuuteen? Millaisia kysymyksiä sopimuspalokuntalaiset esittivät? Miten sopimuspalokuntalaiset vastasivat kysymyksiin tai olivatko sopimuspalokuntalaiset itse aloitteellisia asumisturvallisuuden liittyvissä kysymyksissä?

Asiakkaiden ja sopimuspalokuntalaisten vuorovaikutus oli välitöntä. Pienellä paikkakunnalla sopimuspalokuntalaiset ovat tuttuja asiakkaiden kanssa. Kuvassa 21 (s. 65) tämä näkyy hyvin. Nuorisoryhmässä yhdellä oli sopimuspalokuntalaisen varusteet päällä. Samanlaisia keskustelupiirejä oli myös aikuisilla. Palokuntatoiminnan muuttumisesta sekä arkisista asioista keskusteltiin myös aikuisten keskustelupiireissä. Kalusto sekä toimintanäytökset kiinnostivat yleisöä. Arjen turvallisuudesta keskusteltiin vähemmin. Alkusammutuskaluston sekä palovaroittimien merkitys tuli hyvin esille sopimuspalokuntalaisten toimesta. Muissa harvinaisemmissa kysymyksissä haettiin tukea havainnoitsijasta, jolla oli päällystöön kuuluva ja virka-asu päällä. Eräs keskeinen helppo parannus, joilla voidaan madaltaa kynnystä eri turvallisuusasioiden puheeksi ottamisessa, ovat jaettavat materiaalit. Nyt jaettavaa materiaalia oli niukasti tarjolla. Oppaat olivat melko vanhoja. Heijastimen, oppaan tai arvontakupongin kanssa on helpompi lähestyä toista ihmistä, jolle esiintyminen ei ole niin luontaista.

## PALOKUNTASOPIMUSPALAVERIT

Havainnointi toteutettiin neljässä palokuntasopimuspalaverissa sopimuspalokuntien sekä Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen välillä. Kuvassa 22 neuvottelut ovat käynnissä Lauritsalan paloasemalla. Palokuntasopimukset luovat kehyyksen sopimuspalokuntatoiminnalle sekä toiminnasta maksettaville korvauksille. Tällä sopimuksella EKP ja sopimuspalokunta sitoutuvat kehittämään yhteistyössä alueen sopimuspalokuntatoimintaa ja sopivat niistä pelastustoimen tehtävistä, joista sopimuspalokunta sitoutuu huolehtimaan. Havainnoinnin tavoitteena opinnäytetyön kannalta oli havainnoida, nousevatko onnettomuuksien ehkäisypalvelut, erityisesti turvallisuusviestintä millään tavoin esille osaksi neuvotteluja. Muutamien aktiivisten sopimuspalokuntien kanssa on aikaisemmin tehty erillissopimus, jonka sisältö liittyy kustannuksiin, eikä siinä ole ollut toiminnan sisällön tai vaikuttavuuden arviointiin liittyviä elementtejä.



Kuva 22. Palokuntasopimusneuvottelut Lauritsalan paloasemalla (Kultanen 2022)

Sopimusneuvotteluissa palokunnan osallistumisesta onnettomuuksien ehkäisytöimintaan tuli kirjaus siitä, mihin toiminta pelastuslain hengessä perustuu. Viitekehyksen toiminnalle antaa pelastuslain (379/2011) 51 §:n 1 momentin mukaiseen alueella tapahtuvaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvät turvallisuusviestinnän muodot. Suunnittelua ja toteuttamista ohjaa pelastuslaitoksen laatima ja riskienhallintapäällikön vahvistama turvallisuusviestintäsuunnitelma. Palokunta voi osallistua myös muuhun onnettomuuksien ehkäisytöimintaan siltä osin, kun se ei edellytä julkisen vallan käyttöä. Toteuttamismuodoista ei haluttu kirjata mitään. Tällöin turvallisuusviestinnän toteuttamisen kynnyksy pysyy matalana ja luodaan edellytykset kokeilevaan turvallisuusviestinnän toteuttamiseen.

Sopimuspalokunnat käyttävät useita sosiaalisen median kanavia. Jossain pelastuslaitoksissa on rajoitettu tehtäviin liittyvien kuvien jakamista sosiaalisen media kanavissa. Sopimuspalokuntien toteuttama viestintä Etelä-karjalassa on pääsääntöisesti ollut erittäin korkeatasoista. Neuvotteluissa todettiin, että sopimuspalokunnan mediaviestinnän tulee perustua EKP:n viestintästrategiaan, viestintäohjeeseen sekä pelastustoimen viestintää koskeviin ohjeistuksiin. Palokuntasopimuksen liitteeksi laaditaan palveluntarjontataulukko, johon on lueteltu palokuntien ylläpitämä valmius. Tämä valmius käsittää määrityksen henkilöstön sekä välineistön osalta. Tähän taulukkoon lisätään myös onnettomuuksien ehkäisy palvelut ja viestintä.

Tukitoimet / muut osa-alueet Ei ERICA -arvoja / siihen vaikuttavia		
Ominaisuus	Tähän tarkemmin vaatimukset	Miten ja mitä asioita seurataan vuosineuvottelussa
Hälytysmuonitus	Esim. palokunnassa vähintään 10 hälytysmuonitusryhmän jäsentä + välineet, toimintaa harjoiteltu TÄHÄN HUOMIOT, että henkilömäärät yms. järjestellään, 10 on ihan liikaa.	Palokunnalla on valmius hoitaa hälytysmuonitusta ja hälytysryhmä on hälytysjärjestelmässä.
Turvallisuusviestintä	Esimerkiksi alkusammutuskoulutukseen, yleisötapahtumassa järjestettävään toimintanäytökseen tai kalustoesittelyyn kykenevä yksikkö.	pelastuslaitoksen kanssa sovitulla tavalla. (VARMISTETTAVA VESKULTA!!!)
Varautuminen	VAP-prosentti?	Varmistettava Tuomakselta!!!
Muu onnettomuuksien ehkäisytyö	Sellaiset tehtävät, mitkä eivät edellytä julkisen vallan käyttöä.	Sovitaan erikseen tarpeen mukaan palokunnan kanssa.
Muut tukipalvelut (mitkä?)		

Kuva 23. Kuvankaappaus palokuntasopimuksen palveluntarjontataulukkoluonnoksesta (Kultanen 2022)

Kuvan 23 (s.68) mukaan ensimmäiseen sarakkeeseen on kuvattu valmius. Tässä kontekstissa palokunnan tuottama palvelu. Toiseen sarakkeeseen on kuvattu tarkemmat vaatimukset palvelun tuottamiselle. Kolmanteen sarakkeeseen on kuvattu, mitä asioita pelastuslaitos tulee seuraamaan palveluiden tuottamisessa. Tämä vaikuttaa osaltaan maksettaviin korvauksiin.

#### 6.4.4 Muotoiluluotain

Luotainta käytettiin yhden turvallisuusviestinnän kohderyhmän (lapset ja nuoret) asiakasymmärryksen tuottamisessa. Luotaimen avulla saatiin tietoa, mitä neljäsluokkalaisille tulee mieleen palokuntatoiminnasta. Samalla saatiin tietoa, miten lapset tunnistavat arjen vaaranpaikkoja ja miten onnettomuuksia voidaan ehkäistä. Kuvassa 24 ja 25 (s.70) on sopimuspalokuntanuorien tekemiä piirustuksia aiheista, joista heidän mielestään olisi tärkeää puhua samanikäisille nuorille.



Kuva 24. Kuvassa Kesämäen koulun ja Luumäen nuoriso-osastolaisien tuottamia piirroksia (Kultanen 2022).



Saatu tutkimustieto hyödynnettiin ja sitä hyödynnetään edelleen lapsille kohdennettavassa turvallisuusviestinnässä ja koulutusmateriaalin suunnittelussa. Muotoilu luotaimen tuloksia hyödynnetään esikoululaisille ja neljäsluokkalaisten turvallisuusaiheisten YouTube-videoiden toteutuksessa. Materiaalia voidaan käyttää myös sopimuspalokunnille tehtävään rekrytointivideoon. Lindborg (2016,1) toteaa, että muotoilussa ei ole tärkeää lopputulos, vaan prosessi. Tämän palveluluotaimen keskeisin löydös on tukea ja tuoda uusia näkökulmia sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen yhteiskehittämisen prosessiin. Tässä kontekstissa myös videoiden tuottaminen yhdessä on arvokasta, mutta arvokkaampaan on löytää uusia matalan kynnyksen malleja tuottaa yhdessä onnettomuuksia ehkäiseviä palveluita eri rajapintoihin.



Kuva 25. Kuvassa Taipalsaaren VPK:n nuorisosoastolaisten tuottamia piirroksia (Kultanen 2022).

Luotainmenettely toteutettiin ottamalla yhteyttä kahden koulun rehtoreihin. Rehtorit lupautuivat aineistonkeruumenetelmän toteuttamiseen koulussa, jos kuvaamantaidonopettaja sitoutuu antamaan koululaisille tehtävänannon sekä toteuttamaan piirustustehtävän tunnilla tai kotitehtävänä. Koululle ajankohta ei ollut otollinen. Koronaväsymys vaikutti selkeästi kaikkeen koululle tarjottuun ylimääräiseen toimintaan. Kouluille lähetettiin ohjeistukset. Toinen koulu toteutti tehtävän antamalla vapaaehtoisen kotitehtävän. Toisesta koulusta tuli neljä piirustusta. Tutkimukseen saatiin täydennettyä kolmannen koulun yhden luokan tekemillä piirustuksilla.

Hypoteesina oli, että kaikissa piirustuksissa oli paloauto, tulipalo ja paloasema. Lasten piirustusten avulla pystytään käymään keskustelua ja analysoimaan niitä vielä pitkänkin ajan jälkeen. Vartiainen (2018) tähdentää, että piirustukset sekä siihen liittyvä keskustelu ovat hyvä keino *lasten kohtaamiselle ja kuulemiselle*. Piirustukset ovat olleet nähtävillä paloasemalla tutkijan työhuoneessa. Ne ovat olleet yhtä hyvä keino myös aikuisten kohtaamiselle. Aikuisilta tuli ehdotus materiaalin hyödyntämisestä. Tutkimusmateriaalia tullaan hyödyntämään pelastuslaitoksen kehittämishankkeen taustamateriaalina. Pelastuslaitokselle lähdetään kehittämään ja pilotoimaan lasten kanssa pelastuslaitokselle maskottivaihtoehtoja.



Kuva 26. Lasten piirustukset analysoitu ja ryhmitelty teemoittain (Kultanen 2022).

Tutkittavista piirroksista löytyi usein paloauto ja paloasema. Tarkemmin havainnoitaessa ja tulkittaessa myös tekstejä, tunnistettiin myös syvempiä merkityksiä. Kuvassa 26 yhteisiä teemoja on ryhmitelty aihepiirien mukaisesti. Aihepii-

rien pohjalta edettiin käsikirjoitusvaiheeseen, johon myös sopimuspalountanuorille varattiin mahdollisuus osallistua. Nuorten osallisuudella varmistetaan, että kuvien tulkinta on oikea. Sopimuspalokuntien viestintäverkostossa työstettiin kuvat aihepiireihin. Verkoston jäsenet ideoivat palveluluotaimen tulosten perusteella käsikirjoitukseen lyhyempiä otoksia aihepiireittäin, joista video muodostuu. Erillisiä otoksia voidaan editoimalla hyödyntää myös esimerkiksi palokuntien Tiktok-videoina.

#### **6.4.5 Kokeilut**

Pelastuslaitos omistaa ja hallinnoi alkusammutuskoulutuskalustoa. Sopimuspalokunnilla on mahdollisuus lainata kalustoa. Lappeenraanan alueella tarve on tunnistettu määrällisesti suurimmaksi. Kalusto on pääsääntöisesti sijoitettu turvallisuuskoulutusperävaunuihin, jotka on suunniteltu sitä varten. Uuden turvallisuuskoulutusperävaunun hinta on noin 10 000 € varustelusta riippuen.

Perävaunun käyttö on vähäistä, koska turvallisuuskoulutus on keskittynyt päätoimisille turvallisuuskouluttajille. Heillä on oma turvallisuuskoulutusajoneuvo EK-1027, jossa kalusto liikkuu. Periaatteena kaluston lainaamisessa on ollut, että se tuodaan huollettuna takaisin. Haasteena ovat käsiammuttimien huolto. Niiden kunto on tarkastettava, koska ne täytetään vedellä ja typpikaasulla. Kysymyksessä on huolto- sekä käyttöturvallisuus. Käyttäminen edellyttää koulutusta. Täyttölaitteet maksavat useita satoja euroja ja alkusammutusvälineiden huoltotilan. Päätoimiselle asemalla sopimuspalokunnille ei ole avaimia. Tämä johtuu avainhallinnasta, joka liittyy kiinteistöturvallisuuteen. Käyttö ja huolto tapahtuvat pääsääntöisesti illalla ja viikonloppuisin. Kokeilussa alkusammutusperävaunu sijoitettiin Rutolan sopimuspalokunnan tiloihin ja aktiivisille kouluttajille annettiin huolto- ja käyttökoulutus koulutuslaitteisiin. Parantaisen (2016, 151) mukaan menestyvien yritysten toiminta perustuu siihen, että ne osaavat ratkaista jonkin asiakasta häiritsevän ongelman tai tarpeen. Koulutusvälineistön paremmalla saatavuudella mahdollistettiin sopimuspalokuntien palveluiden tuottajana itsenäisempi turvallisuusviestinnän tai turvallisuuskoulutuksen toteuttaminen asiakaslähtöisesti.

Pilotointi tulee nähdä laajemmassa kontekstissa. Pilotointi tulee nähdä pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien välisenä asiakastarpeiden tunnistamisena,



jonka kautta kolmannen sektorin hyödyntäminen pelastuslaitoksen palvelutuotannossa onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta mahdollistuu asiakaslähtöisesti ja ketterästi. Palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta pilotoinnissa ratkaistiin varusteiden ylläpitoon, käyttökoulutukseen ja uusien varusteiden hankintaan liittyvien kustannusten kohdentamiseen liittyvät prosessit. Tulevaisuudessa sopimuspalokunnille annettavasta tuesta aiheutuvat kustannukset tullaan kohdentamaan onnettomuuksien ehkäisyn alaisille kustannuspaikoille ja kustannukset pystytään toiminnallisen vuosisuunnittelun lisäksi myös budjetointaan ja suunnittelemaan proaktiivisesti.

Toisena kokeiluna toteutettiin Saaren pitäjässä Parikkalassa AS1-alkusammutuskoulutuskokeilu sopimuspalokunnan nuoriso-osastossa. Kokeilussa pilotoinnin perimmäinen tarkoitus on testata eri muotoja, millä keinoin maakunnan laitamilla olevaa sopimuspalokuntaa voidaan tukea, että sen toiminta pysyy hengissä ja on monipuolista. pelastuslaitoksen näkökulmasta kysymys oli myös osaltaan osallistuvasta havainnoinnista. Havainnoinnin tarkoituksena oli lisätä asiakasymmärrystä pienen taajamapalokunnan näkökulmaan. Havainnoitsija on ollut 11 vuotta pelastuslaitoksen palveluksessa ja oli ensimmäistä kertaa paloasemalla käymässä. Havainnoitsijan toimipisteen ja Saaren paloaseman väliä on noin 100 km.



Kuva 27. Saaren nuoriso-osastolaisia koulutuksessa (Kultanen 2022).

Alkuperäisenä suunnitelmana oli tarkoitus toteuttaa kokeilu Päivä Paloasemalla -tapahtuman yhteydessä Saarella. Saaren VPK ei muuten olisi osallistunut kampanjaan. Samaan aikaan sopimuspalokunnalla oli muuta suunniteltua toimintaa. Kokeilu toteutettiin 22.11.2021 illalla. Kokeiluun osallistui 18 nuorta sopimuspalokuntalaista (kuva 27 s.73). Koulutuksessa kerrottiin konseptin mukaiset alkusammutukseen liittyvät asiat. Sen lisäksi vielä arjen turvallisuuden liittyviä asioita, kuten turvallinen ruuan laittaminen, kynttilät ja palovaroitinten toiminta ja testaus. Heille annettiin koulutuksen jälkeen virallinen kuvan 28 mukainen AS1-alkusammutuskortti, joka on voimassa viisi (5) vuotta.



Kuva 28. AS1 alkusammutuskortti (SPEK 2021)

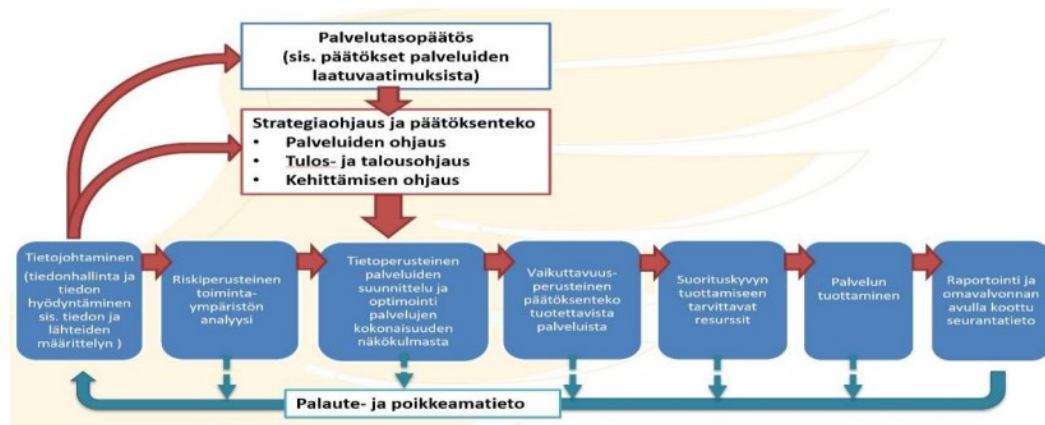
Osalle nuorista korttikoulutus saattaa vaikuttaa positiivisesti työelämän tutustumisen harjoittelupaikan löytymisessä. Koulutus antaa valmiuksia sopimuspalokuntien turvallisuusviestinnän toteuttamiseen. Koulutuksen jälkeen nuorille annettiin tehtäväksi testata palovaroittimet omasta kodista sekä jonkun läheisen asunnosta, esimerkiksi isovanhempien.



Kuva 29. Kuvassa lasten leikkipalokypärä, johon on signeerattu kurssilaisten ja kouluttajien nimikirjoitukset (Kultanen 2022).

Kokeilusta jäi muistoksi Saaren paloasemalle muovinen signeerattu palokypärä, joka on kuvassa 29. Siihen kirjoitettiin kouluttajien ja koulutettavien nimikirjoitukset. Sovittiin, että pelastuslaitos tulee jatkokuluttamaan nuoria ja tukemaan muutenkin toimintaa. Edelleen sovittiin, että aina kun pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisy palveluista käydään Saarella tukemassa toimintaa. Kypärästä katsotaan, kuinka moni on vielä toiminnassa mukana.

Tässä opinnäytetyössä tehtyjä kokeiluja ja pilotointeja tullaan arvioimaan ja kehittämään edelleen virallisesti sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen välisissä palokuntasopimusneuvotteluissa sekä sopimuspalokuntien viestinnän työryhmässä sekä arjen yhteistyössä. Pelastuslaitoksella ei ole käytössä oma-avvalvontaohjelmaa. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksen 2021–2025 mukaan, pelastuslaitos laatii oma-avvalvontaohjelman. Oma-avvalvontaprosessi on esitetty kuvassa 28. Prosessin pohjalta laaditaan varsinainen suunnitelma palvelutasopäätöskauden aikana. Tähän kytketään myös 2021 aloittavan Etelä-Karjalan hyvinvointialueuudistuksen mukaan yhteiset sisäiset ja ulkoiset asiakaspalautemallit. Niiden kehittäminen alkaa syyskuussa 2023.



Kuva 30. Pelastustoimen omavalvontamallin vaiheet (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025).

Pelastustoimen omavalvontamallissa (kuva 30) on kuvattu, miten omavalvonnan kautta saatu tieto tullaan ottamaan huomioon pelastuslaitoksen palveluiden hyödyntämisessä. Tavoitteena on vaikuttavampi ja ilmiölähtöinen onnettomuuksien ehkäisytoiminta.

## 7 TULOKSET

Opinnäytetyö on tehty Etelä-Karjalan pelastuslaitokselle. Tutkimustulokset ovat pääosiltaan hyvin konkreettisia ja niitä on jo tutkimuksen aikana otettu soveltuvien osin osaksi toiminnan kehittämistä sekä palvelutuotantoa. Sopimuspalokuntatoiminnan ylläpitäminen ja siihen liittyvien tukitoimintojen ylläpitäminen on ollut haasteellista koronatilanteesta johtuen. Opinnäytetyön aikajänne on ollut kohtuullisen pitkä. Tutkimusaineisto on muodostunut monista lähteistä. Aineisto sisältää kuvia, tekstiä sekä haastatteluja. Tutkimusta toteutettaessa fokus oli asiakaslähtöisyyden korostamisessa. Pääosa aineiston keräämisestä tapahtui luonnollisessa ympäristössä vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa.

## 7.1 Palokuntasopimukset

Pelastuslaitos laatii omasta toiminnastaan palvelutasopäätöksen, joka on palvelulupaus pelastuslaitoksen toiminnasta omistajilleen, eli Etelä-Karjalan kunnille. Sopimuspalokunnat ja Etelä-Karjalan pelastuslaitos laativat keskinäisen palokuntasopimuksen. Siihen kirjataan, mitä palveluita sopimuspalokunnat tuottavat ja niistä maksettavat korvaukset. Sopimusten sisällöissä ei ole aikaisemmin huomioitu onnettomuuksien ehkäisytehtäviä. Sisältö keskittyy operatiivisen toiminnan ja valmiuden ylläpitämiseen. Pelastuslaitoksella on erilliset sopimukset neljän sopimuspalokunnan kanssa turvallisuusviestinnän toteuttamisesta.

Opinnäytetyöprosessin aikana osana asiakasymmärryksen kasvun myötä on todettu, ettei erillissopimuksia ole tarpeen laatia. Onnettomuuksien ehkäisytoiminta tuodaan osaksi sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen välistä palokuntasopimusta. Osallistuva havainnointi mahdollisti neuvottelujen aikana esittää kirjausehdotuksia sopimuksen (kuva 31, s. 79) sisältöön. Sopimusteksti jätettiin väljäksi, joka mahdollistaa monimuotoisen tavoitteellisen ennaltaehkäisevän toiminnan toteuttamisen ja siihen liittyvän tuen. Tuella tarkoitetaan tässä kontekstissa koulutusta, kalustoa sekä korvauksia toiminnasta aiheutuviin kuluihin. Tällöin kaikilla sopimuspalokunnilla on mahdollisuus osallistua onnettomuuksien ehkäisytyöhön omista lähtökohdista käsin. Haastattelujen tuloksista kävi ilmi, että eri alueilla on ei välttämättä ole mahdollisuuksia toteuttaa toimintaa samalla tavoin eri kohderyhmille. Jos palokunnan lähellä ei ole kouluja tai päiväkoteja, eikä järjestetä isoja yleisötapahtumia, toteuttamismuotoja ja kohderyhmiä tulee voida valita.

Mikäli kuitenkin sopimuspalokunnalta löytyy halua lähteä kehittämään omaa toimintaa avoimin mielin, palvelumuotoilun avulla löytyy uusia toimintaympäristöön sopivia toimintamuotoja. Muotoiluajattelun hyödyntämiselle ei ole rajoja työyhteisön eikä sopimuspalokuntatoiminnan ongelmien ratkaisussa. Muotoiluajattelun avulla voidaan kehittää palokuntien kaluston hyödyntämistä, tilojen käyttöä tai jopa paloaseman toiminnallisuuksiin liittyvissä ongelmissa. Muotoiluajattelun periaatteiden sekä sopimuspalokuntien toiminnan kehittämisen näkökulmasta kannattaa ottaa yhdeksi ulottuvuudeksi arjen turvallisuuden. Tällöin ongelman tunnistamisen jälkeen päästään kehittämään profiloitien kautta

eri kohderyhmille ihmislähtöisesti ja toimintaympäristö huomioiden ja protoillen onnettomuuksia ehkäisevää toimintaa, jota voidaan toteuttaa kehitetyn toimintamallin avulla.

Palokuntasopimukseen tullaan kirjaamaan kuvan 31 mukaan, että sopimuspalokunta osallistuu pelastuslain (379/2011) 51 §:n 1 momentin mukaiseen alueella tapahtuvaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvään turvallisuusviestintään pelastuslaitoksen laatiman ja yhteisesti hyväksytyyn vuosittaisen turvallisuusviestintäsuunnitelman mukaisesti. Käytännössä onnettomuuksien ehkäisytyö voi kattaa myös hanketyöhön ja niihin liittyviin kokeiluihin osallistumista. Koska kehittämistehtävät ja hankkeet ovat epäsäännöllistä toimintaa, ei sopimuksissa mainita niitä, vaan niistä sovitaan erikseen sopimuspalokunnan kanssa. Etelä-Karjalassa sopimuspalokunta voi olla myös hankekumppani.

#### Onnettomuuksien ehkäisy ja viestintä

Palokunta osallistuu pelastuslain (379/2011) 51 §:n 1 momentin mukaiseen alueella tapahtuvaan onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvään turvallisuusviestintään pelastuslaitoksen laatiman ja yhteisesti hyväksytyyn vuosittaisen turvallisuusviestintäsuunnitelman mukaisesti. Palokunta voi osallistua myös muuhun onnettomuuksien ehkäisytoimintaan siltä osin, kun se ei edellytä julkisen vallan käyttöä. Osallistumisesta neuvotellaan osallistuvan palokunnan kanssa ja laaditaan tarvittaessa toimintasuunnitelma.

Sopimuspalokunnan mediaviestinnän tulee perustua EKP:n viestintästrategiaan, viestintäohjeeseen sekä pelastustoimen viestintää koskeviin ohjeistuksiin.

Kuva 31. Palokuntasopimusluonnos, sopimuspalokunnan tehtävät ja toiminnan järjestelyt (Kultanen 2022)

Sopimuspalokunta voi halutessaan mediaviestiiä omien sosiaalisen mediakanaviensa kautta. Mediaviestinnän tulee kuitenkin perustua Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen viestintästrategiaan ja sen tulee noudattaa pelastuslaitoksen sosiaalisen median ohjetta sekä turvallisuusviestintäsuunnitelmassa olevaa ohjeistusta mediaviestinnästä. Sopimukseen kirjataan, miten toiminnasta sekä sisäisiin koulutuksiin osallistumisesta aiheutuneet korvaukset määräytyvät.

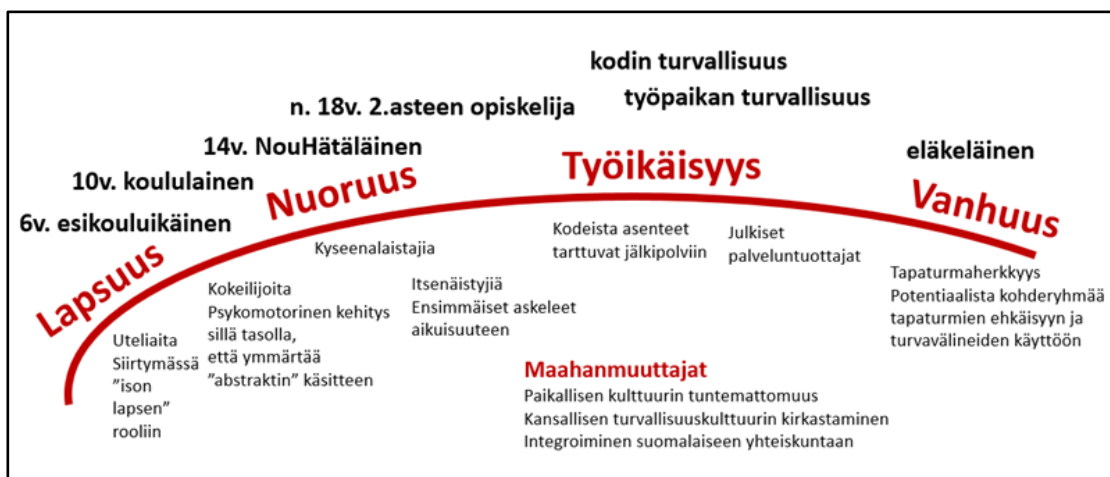
Palokuntasopimuksen liitteeksi on laadittu suorituskykytaulukko, johon on kirjattu palokunnan eri tehtävät. Tällä tarkoitetaan palveluita tai kyvykkyyksiä, joita palokunnat tuottavat, jotta maakunnan toimintavalmius pystytään tuottamaan



normaalioloissa, yhteiskunnan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ympärivuorokautisena palveluna yhteiskunnalle. Palvelutaulukosta sopimuspalokunnat ja pelastuslaitokset yhdessä sopivat, mitä palveluita yksittäinen palokunta tuottaa. Tähän palvelutaulukkoon saatiin myös onnettomuuksien ehkäisytehtävät ja viestintä. Taulukkoon kirjataan, miten palvelun tuottamista seurataan. Joissain palveluissa palvelun tuottamista seurataan vuosittaisissa palokuntakatselmuksissa. Turvallisuusviestinnän seuranta tapahtuisi PRONTO - järjestelmän turvallisuusviestintäselosteiden mukaan. Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilasto PRONTO on Sisäministeriön hallinnoima sovellutus. Sen avulla kerätään tietoa pelastustoimeen liittyvistä tehtävistä sekä palveluista. Sen avulla kehitetään pelastustoimen palveluita. Sovellutusta hyödynnetään myös palotutkinnan dokumentoinnissa. Järjestelmästä saadaan reaaliaikainen tieto toteutuneista turvallisuusviestinnäksi luettavista tapahtumista. Tätä tietoa voidaan käyttää perusteena korvausten maksatuksissa. Muu hanke- ja kehittämistöintään osallistuminen ja siitä raportointi sovitaan erikseen tehtävänannon yhteydessä.

## **7.2 Profilointi**

Haastattelujen, havainnoinnin sekä sopimuspalokuntalaisten tapaamisten perusteella sopimuspalokunnat voivat profiloitua onnettomuuksien ehkäisytyössä omien tunnistettujen vahvuuksien mukaisesti. Tässä kontekstissa profiloinnilla tarkoitetaan asiakasprofilointia. Reason ym. (2016, 162) mukaan profiloinnit rakentuvat haastattelujen, keskustelujen ja tarkkailun pohjalta. Profiloinnin avulla voidaan tietylle kohderyhmälle suunnitella onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviä kohdennettuja toimenpiteitä. Pelastustoimessa käytetään yleisesti elinkaarimallia. Elinkaarimallin sekä Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen alueella toimintaympäristön riskianalyysien perusteella tapahtuva profilointi helpottaa asiakasryhmille suunnattavan turvallisuusviestinnän tai koulutusmateriaalin suunnittelussa. Teamsin välityksellä toteutetussa kehittämistyöpajassa luotiin asiakasprofilointeja kolmelle turvallisuusviestinnän kohderyhmälle. Pohjana käytettiin pelastusalalla yleisesti käytettyä turvallisuusviestinnän elinkaarimallia (kuva 32, s.80).



Kuva 32. Turvallisuusviestinnän elinkaarimalli (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen turvallisuusviestintäsuunnitelma 2020)

Profilointi helpottaa suunnittelemaan viestintää tai koulutusta, koska todennäköisesti jokainen henkilö tuntee profiiliin sopivan henkilön.

### 7.2.1 Lapset ja nuoret

Sopimuspalokuntalaisilta näihin kohderyhmiin turvallisuusviestinnän ja koulutuksen sisällöiksi ehdotettiin perinteisiä toiminta tulipalotilanteessa tai palovaarittimen käyttökuntoon saattamista ja testaamista sekä alkusammutustaitojen turvallista käyttöä ja harjoittelua. Pienemmille enemmän leikin varjolla ja esimerkkiä näyttäen.

## ASIAKASPROFIILIT LAPSET JA NUORET

- LISSU JA MIKAEL 6v.
  - Eskarissa
  - Harrastuksia löytyy paljon
  - Opitaan tekemällä/leikin avulla
- JOHANNA 14v.
  - 8 luokalla
  - Harrastuksena salibandy
  - Poikakaveri, mopoauto




Kuva 33. Käyttäjäprofilointi kohderyhmänä lapset ja nuoret (Kultanen 2022)



Nuorille toteuttamismuotoina ovat kuvan 33 (s. 80) perusteella kampanjat ja koulutukset, joissa painotetaan oman vastuun ottamista. Myös muuten kodin ympäristöön liittyvät vaaranpaikat, kuten sähkölaitteiden turvallisuus sekä turvavarusteiden, kuten kypärien ja suojarusteiden oikean käytön opettamista esitettiin.



Kuva 34. Esimerkkejä ladattavien liikkumiseen tarkoitettujen liikkumisvälineiden onnettomuustyypeistä (Ilta-Sanomat 2017, 2021)

Nuoret alkavat liikkua ja toimia itsenäisemmin. Liikkumiseen sekä kodin elektroniikkaan liittyy entistä enemmän ladattavia laitteita, kuten sähköpotkulaudat, sähkömopot, tietokoneet ja kännykät. Työpajaosuuksissa sopimuspalokuntalaiset nostivat esille esimerkkejä ajankohtaisista kohderyhmän onnettomuustyypeistä. Kuvassa 34 on esimerkkejä onnettomuustyypeistä, joita keskusteluissa käytettiin esimerkkeinä.

### 7.2.2 Ikä-ihmiset

Sopimuspalokuntalaisten kanssa ikäihmiset valittiin luontevaksi kohderyhmäksi, koska Etelä-Karjalan väestöennusteen (taulukko 2, s.15) perusteella Etelä-Karjalan väestöennuste kunnittain näyttää kokonaisuudessa negatiiviselta. Myös yli 65-vuotiaiden osuus on merkittävä. Yleisesti useat tutkimustulokset ovat osoittaneet, että +65-vuotiaiden tapaturmariskit kasvavat.

## ASIAKASPROFIILI/ IKÄIHMISET

### TAUNO 70 v. ja IRMA 68v

- omakotitalo
- kesämökki
- pieniä sairauksia ja kulumia nivelissä
  - matkustelevat mielellään
  - Irman äiti elää vielä 91v. Asuu yksinössä naapurikaupungissa.



Kuva 35. Käyttäjäprofilointi kohderyhmänä ikäihmiset (Kultanen 2022)

Toisaalta he ovat jopa työelämässä mukana ja viettävät aktiivista vapaa-aikaa matkustellen ja harrastaen. Joillain voi olla jopa iäkäs vanhempi tai molemmat vanhemmat elossa. Sopimuspalokuntalaiset kokivat, että tälle kohderyhmälle voi kehittää turvallisuusviestinnän osalta monia aiheita, koska he liikkuvat liikenteessä, autoilevat, omistavat asuntoja, vapaa-ajan asuntoja, veneilevät ja liikkuvat luonnossa, kuten kuvaan 35 on koottu. Osalla toimintakyky iän tai sairauden vuoksi voi olla rajoittunut ja sen vuoksi hyvä kampanjan aihe voisi olla esimerkiksi kodin erilaiset apuvälineet tutuksi. Osa näkisi myös koulutuksen antamisen kohderyhmälle sopivan kolmannen sektorin toimijoiden tilaisuuksissa mahdolliseksi. Turvallinen tapa olisi lähteä pelastuslaitoksen kanssa yhteistilaisuuksiin esimerkiksi yleisötapahtumiin, jolloin henkilöstön tuki sekä pelastuslaitoksen materiaalit olisivat käytettävissä.

### 7.2.3 Suuri yleisö

Suuri yleisö on Pronto-tilastoinnissa käytetty kohderyhmä, joka on ollut perustana profiilin nimeämisellä. Tilastoinnin mukaan tällöin tarkoitetaan isoja yleisötapahtumia, joissa kohderyhmä käy tilaisuudessa vapaamuotoisesti. Tyypillisempiä ovat messutilaisuudet, toritapahtumat ja palokuntien avoimet ovat.

## PERSOONAT / KÄYTTÄJÄPROFIILIT SUURI YLEISÖ

### IKÄHAARUKKA 1KK-80 VUOTTA

- lapsiperheitä
- isovanhemmat lastenlapsien kanssa
- keski-ikäiset yksinäiset henkilöt
- pariskunnat (hakemassa tietoa vanhempiensa asumisturvallisuuteen)



Kuva 36. Käyttäjäprofilointi kohderyhmänä suuri yleisö (Kultanen 2022).

Tilaisuudella voi olla jokin teema, mutta ihmiset voivat varsin vapaasti tulla kysymään mitä vain palokuntalaisilta. Kyseessä voi olla perhetapahtuma (kuva 36), johon osallistuu vanhempia lasten kanssa tai sinne voi tulla ikäihmisiä kysymään esimerkiksi palotarkastuksista, nuohouksista, alkusammutusvälineiden huollosta aina palovaroittimiin asti. Osa tulee keskustelemaan saadakseen tietoa johonkin kodin turvallisuuteen liittyvän kysymykseen. Toiset asiakkaat tulevat hakemaan oppaita tai muuta jaettavaa materiaalia, kuten esimerkiksi heijastimia tai lasten palokypäriä. Usein tapahtuma voi olla jonkin muun toimijan järjestämä yleisötilaisuus, johon palokunta saa kutsun. Tilaisuuden ovat tärkeitä erityisesti sopimuspalokunnille sekä päätoimiselle henkilöstölle.

Miettinen (2016, 61) muistuttaa, että palvelumuotoilu prosessin alussa aivan keskeistä on *asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen*. Asiakasymmärryksen kerääminen osallistuvan havainnoinnin kautta tai tilaisuudessa tehtävillä messukyselyiden kautta on joustava tapa kerätä tietoa oman toiminnan kehittämiseksi. Hanke- ja kehittämistoiminta on lisääntynyt. Sopimuspalokunnille ketterä tapa osallistua toiminnan kehittämiseen on eri menetelmin toteutettava asiakastiedon kerääminen. Palokunnille tilaisuudet ovat hyvä keino esitellä omaa toimintaa ja rekrytoida lisää henkilöitä mukaan toimintaan. Sopimuspalokunnat ovat haja-asutusalueella merkittävä arjen turvallisuuden turvaaja. Sopimuspalokuntien toiminta on yhteiskunnallisesti hyvin merkittävää. Hälytystehtävien hoitamisen lisäksi sopimuspalokunnat tuovat lisäarvoa lasten ja nuorten

turvallisuusosaamisen lisäämiseen ja kuntalaisten aktivoimiseen yhteisölliseen toimintaan (Ohisalo 2020.) Sopimuspalokuntien näkyminen asukasrajapinnassa lisää yhteisön turvallisuuden tunnetta.

### **7.3 Suunnitelmallisuus**

Kaikella toiminnalla tulee olla hyväksytyt suunnitelmat ja tavoitteet. Sopimuspalokuntien toteuttamalla onnettomuuksien ehkäisytehtävillä on samat tavoitteet kuin pelastuslaitoksillakin. Suunnitelmat pohjautuvat pelastustoimessa yhteisesti laadittuihin arvoihin. Pelastustoimeen on laadittu kansallinen strategia. Sen pohjalta pelastuslaitokset toteuttavat kansallisia strategisia tavoitteita omissa suunnitelmissaan ja lisäävät suunnitteluun paikallisessa riskiprofiloinnissa havaitut asiat. Pelastuslaitoksilla laaditaan oma turvallisuusviestintäsuunnitelma, joka kattaa myös sopimuspalokunnat Periaatteessa kaikki toiminta, jolla ehkäistään onnettomuuksien syntymistä tai pienennetään onnettomuuksista aiheutuvia seurauksia, täyttävät onnettomuuksien ehkäisylle asetetut tavoitteet. Haastatteluissa ja havainnoinnin tuloksissa, kävi ilmi, että sopimuspalokunnissa turvallisuuskouluttajana toimimista tai ohjaustehtävää messuilla saatetaan nähdä vaativana tehtävänä, koska ihmiset voivat tehdä kysymyksiä hyvin laajasti pelastusalaan kuuluvasta substanssiosaamista vaativista asioista, joskus myös sen ulkopuoleltakin. Suunnitelmallisuuden avulla, käytännössä toimintamallin toteuttamisen seurauksena, pystytään proaktiivisesti varmistaminen osaamisvajetta, ja sitä kautta toimenpiteiden vaikuttavuutta parantamaan.

#### **7.3.1 Sopimuspalokuntien viestintäverkosto**

Etelä-Karjalan pelastuslaitosten viestintäverkosto perustettiin ennen koronapandemiaa. Viestintäverkostossa käsiteltiin lähinnä sosiaalisen median kautta tapahtuvaa viestintää sekä kampanjaviestintää. Viestintäverkostoon pelastuslaitokselta osallistuivat alussa viestintäpäällikkö ja palopäälliköt. Toiminnassa havaittiin, että teemat liittyivät usein onnettomuuksien ehkäisyyn, jolloin mukaan kutsuttiin myös pelastuslaitoksen koordinoiva turvallisuuskouluttaja.

Opinnäytetyön edetessä on tunnistettu viestintäverkoston moninainen rooli sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen yhteistyöelimenä viestinnän, turvalli-

suusviestinnän ja onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvän koulutuksen ja toteutuksen osalta. Nykyinen verkosto soveltuu näiden aihepiirien käsittelyyn, eikä ole ajankäytöllisesti tarpeellista perustaa erillisiä verkostoja kullekin osa-alueelle. Sopimuspalokuntien viestintäverkostoa on tarpeen kehittää ketterästi yhteiskunnan tarpeisiin ja ajan ilmiöihin tarttuvaksi verkostoksi. Hyvinvointialueuudistuksen rahoituslaskelmissa Etelä-Karjalan rahoituskehys on alijäämäinen. Sen vuoksi on tarpeen kehittää monipuolisia sekä monikanavaisia palveluita. Periaatteena on luoda entistä kustannustehokkaampia tapoja tuottaa palveluita maakunnallisiin sekä valtakunnallisiin muuttuviin tarpeisiin. Eri mahdollisuuksia tulee testata ja pilotoida ketterästi muiden verkostojen kanssa yhteistyössä.

Jokainen verkosto tarvitsee vastuuhenkilön ja huoltamista. Viestintäverkoston rooli on maakunnallisesti koordinoiva. Viestintäverkoston ”moottorina” toimii missio sekä hyvä ryhmähenki. Åberg (2006, 37) on todennut, että ryhmähenki on ryhmän jäsenten kokema tunne ryhmän ykseydestä. Ryhmähenki on ryhmän mieliala, fiilinki eli se tunnelma, joka ryhmässä vallitsee. Usein puhutaan ryhmän kemiasta. Ryhmähenkeä voi olla myös monenlaista, hyvää tai huonoa. Verkoston selkeä missio ja sen toteuttamiseksi sopivan haastavan toimintasuunnitelman laatiminen yhdessä voivat olla toimintatapoja, jotka edesauttavat suunnitelmallisen ja vaikuttavan yhteistyön edelleen kehittämässä.

Opinnäyteprosessin työpajoissa on tunnistettu synergian tärkeys. Synergia on ryhmädynaaminen ilmiö: se on sellaista ryhmän voimavarojen käyttöä, jossa piilossa oleva tieto ja osaaminen nousevat pintaan, käyttövoimaksi ja synnyttävät uusia toimintatapoja ja uusia ratkaisuja (Åberg 2006, 38). Yhteiskehittämisen myötä näitä piilo-osaamisia tulee esille ja niiden kunnioittava hyödyntäminen on osa verkoston johtamista.

### **7.3.2 Osaamisen kehittäminen**

Sisäministeriön pelastusosastolla oli onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman laadintaan tähtäävä hanke. Hankeraportti valmistui 2019. Toimenpiteitä kehitetään edelleen yhteiskunnan haastavasta tilanteesta riippumatta. Yhtenä tunnistettuna kehittämiskohteena on onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviä kyvykkyyksien kehittäminen jatkuvana prosessina. Päätoimiselle henkilöstölle onnettomuuksien ehkäisytehtäviä kouluttavat tutkinto- ja täydennyskoulutusten

osana Pelastusopisto ja Helsingin pelastuskoulu. Sopimuspalokuntalaisille ei päivitettyä täydennyskoulusta ole. Sopimuspalokunnille suunnattu turvallisuusviestintäkurssin materiaali on noin kymmenen vuotta vanhaa. Kouluttajina olivat pelastusalan liittojen kouluttajat. Käytännössä kouluttajat ovat vakituisia pelastuslaitoksen työntekijöitä.

Sisäministeriön (2019) julkaiseman raportin mukaan Valtioneuvoston asetuksessa pelastustoimesta on määritetty pelastustoimintaan osallistuvien kelpoisuusvaatimuksista. Onnettomuuksien ehkäisytyöhön liittyviä osaamisvaatimuksia ei ole määritetty. On kuitenkin todennäköistä, että tähän tulee tulevaisuudessa muutoksia, koska esimerkiksi valvontaan liittyy merkittävässä määrin julkisen vallan käyttöä. Sopimuspalokuntien tuottama onnettomuuksien ehkäisytyö rajautuu tämän ulkopuolelle, koska sopimuspalokunnilla ei ole itsenäistä julkisen vallan käyttöoikeutta hallituksen esityksen (HE 257/2010) mukaan. Turvallisuuskoulutus, turvallisuusviestintä ovat julkisen vallan käytön ulkopuolella. Tukea tarvitaan kuitenkin substanssiosaamiseen. Vaikuttava turvallisuusviestintä ja koulutus edellyttävät tiedollista ja taidollista osaamis pohjaa.

Opinnäytetyön edetessä on tunnistettu, ettei onnettomuuksien ehkäistyhtäviin, erityisesti turvallisuuskouluksiin ja viestintään ole olemassa systemaattista kohderyhmäkohtaista toimintasuunnitelmaa. Vuosittain vahvistetaan turvallisuusviestintäsuunnitelma, joka kattaa myös turvallisuuskoulutuksen osuuden. Suunnitelmassa kerrotaan, mille kohderyhmille ja mitä toteutusvaihtoehtoja on olemassa. Suunnitelma ei vastaa kysymykseen, miten koulutus tai viestintä toteutetaan. Myöskään yhteistä koulutusmateriaalia ei ole. Tietoturvasyistä muistikuilla materiaalin vaihtaminen ei tule kysymykseen. Opinnäytetyöprosessin aikana sopimuspalokunnille luotiin yhteinen Teams-kanava, jonka avulla viestintäverkosto voi vaihtaa tietoa ja kehittää yhdessä materiaaleja. Nopeaan viestittelyyn samalle verkostolle perustettiin yhteinen Signal-ryhmä. Koska koulutusta tai viestintää voi tehdä sopimuspalokuntalainen, joka ei kuulu yhteiseen sopimuspalokuntien viestintäryhmään, varmistettiin materiaalien jakaminen Store-sovellutuksella. Store on pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien käyttämä työajanseurantaan liittyvä sovellutus, josta löytyy myös koulutusmateriaalin jakoon soveltuva työtila. Sama työtila on tällä pelastustoimintaan liittyvän koulutusmateriaalin säilytyspaikka.

Palvelumuotoilun näkökulmasta osaamiseen liittyy oleellisesti asiakaslupauksen täyttäminen. Tonder (2013, 59) tähdentää, että asiakkaalle arvolupaus antaa, *syyn miksi hän asioi kyseisen yrityksen asiakkaana*. Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien tulee yhdessä tunnistaa keskeisimmät kohderyhmät ja hyödyntää asiakasprofilointia. Pelastuslaitos on mukana toteuttamassa toimintamallia, joka takaa sopimuspalokunnalle koulutusta ja tukea valituille yleisimmille asiakasryhmille. Se tuo yhteistyöhön pelastustoimeen liittyvää tiedollista osaamista. Pelastuslaitos seuraa ja osallistuu asiantuntijaverkostojen toimintaan, hanke- ja kehittämistoimintaan ja erilaisiin verkostoihin sekä seuraa maakunnallista onnettomuuskehitystä ja päivittää alueellista riskiarviota. Tätä tiedollista osaamista jaetaan yhteistyömallin avulla. Yhteiskehittämistä toteutetaan valittujen kohderyhmien mukaan. Sopimuspalokuntien viestintäryhmässä valitaan koko vuodelle valittujen aihepiirien mukaisesti aika laadittavasta koulutuskalenterista. Koulutustilaisuudet ovat avoimia ja niissä käydään keskeinen tutkittuun tietoon perustuva osuus. Toinen osa koulutusta on kehittämispajaosuutta, jossa tavoitteena on kehittää erilaisia toteutusvaihtoehtoja.

Pelastuslaitos voi auttaa sopimuspalokuntaa, että se pääsee myös pilotoimaan omia kehitettyjä palvelumalleja. Pilotoinnin perusajatus on, että kehitettyä uutta ratkaisua kokeillaan rajatusti käytännön olosuhteissa (Martinsuo & Kohtamäki 2014, 136). Pelastuslaitos voi osallistua pilotoitavaan palveluun havainnoijan roolissa ja tarvittaessa tukea sopimuspalokuntaa, mikäli tuen tarvetta ilmenee. Tämän jälkeen käydään palaute- tai kehittämiskeskustelu, jonka perusteella toteutusta pystytään kehittämään iteratiivisesti. Totuushan on, että yksikään palvelu ei ole koskaan valmis, jolloin tutkimus- ja suunnittelutyö ovat jatkuva prosessi (Kovisto ym. 2019, 146).

Sopimuspalokunnassa on piilo-osaamista sekä palveluun tarvittavaa inhimillistä otetta. Sopimuspalokunnat tuntevat toimintaympäristönsä ja usein myös keskeiset toimijat ja asukkaat, koska ovat osa paikallisesti sitä yhteisöä. Useissa eri asiakasymmärrystä lisäävässä kehittämishankkeissa hallinnonalasta riippumatta asiakkaan rooli on tunnistettu keskeiseksi. Sisäministeriö (2019, 30) painottaa, *että uskottavuus syntyy jokaisessa kohtaamisessa*. Myös ihmisten kohtaamiseen osaamiseen tulee kiinnittää huomiota.

### 7.3.3 Resurssien varmistaminen

Toimintaa ei voida toteuttaa ilman resursseja. Joskus pelastuslalla on sanottu, että virka-aikana tuotettu palvelu ei vaadi resurssia, koska olisimme muutenkin töissä ja jos kalenterissa ei ole mitään sillä kohtaa, se ei syö resurssiakaan. Tässä opinnäytetyössä palvelua tulee ajatella asiakas keskiössä. Jos asiakkaalle tuotetaan palvelua, sen tuottaminen ei ole ilmaista, vaikka asiakasta ei laskuteta tuotetusta palvelusta. Tässä opinnäytetyössä pyrittiin ratkaisemaan niitä keskeisiä resursseihin liittyviä näkökulmia, joilla on vaikutusta sopimuspalokuntien tuottamiin onnettomuuksien ehkäisy palveluihin palvelutuotannossa. Tavoitteena on, että asiakas ei välttämättä huomaa, onko palvelun tuottaja päätoiminen vai sopimuspalokuntalainen. Ratkaisumallit sisällytetään yhteiseen toimintamalliin onnettomuuksien ehkäisyssä.

Henkilöstöresurssin varmistaminen on tärkeää, koska ilman toteuttajaa ei ole toimintaa. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella on palokuntasopimukset kaikkien alueen sopimuspalokuntien kanssa. Kuuden sopimuspalokunnan kanssa sopimus koski turvallisuusviestinnän toteutusta. Nyt solmittavissa palokuntasopimuksissa kaikilla sopimuspalokunnilla on mahdollisuus sisällyttää onnettomuuksien ehkäisy palvelut osaksi omaa toimintaa ilman erillistä sopimusta. Uuden palokuntasopimusmallin liitteenä on palveluvalikko. Palveluvalikko ei toimi yksinään, vaan edellyttää vuotuisen toimintasuunnitelman, johon on kirjattu kehittämistavoitteet. Pelastuslaitokselle vahvistetaan vuosittain turvallisuusviestintäsuunnitelma. Suunnitelmaa kehitetään edelleen siten, että se vastaa osaltaan myös sopimuspalokuntien tarpeeseen paremmin. Pelastuslaitos toteuttaa toiminnasta suunnitelman liitteeksi vuosikellon. Vuosikellossa on keskeiset tapahtumat, johon pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisytoiminta perustuu. Vuosikellon toteutuksesta ei ole aiemmin käyty vuoropuhelua sopimuspalokuntien kanssa. Opinnäytetyön haastatteluissa kävi ilmi, että vuoropuhelu ja yhteinen suunnittelu helpottaisi sopimuspalokuntien osallistumista onnettomuuksien ehkäisytoimintaan.

Pelastuslaitos on velvollinen tukemaan omalla henkilöstön resurssoinnillaan sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisytehtävien täydennyskoulutuspalveluiden järjestämistä. Myös toiminnan toteutuksissa tulee entistä enemmän nä-



kymmään sekä sopimuspalokuntalaisia että päätoimista henkilöstöä. Sopimuspalokuntalaisia ei voida pakottaa onnettomuuksien ehkäisytehtäviin, vaan osallistumisesta halutaan tehdä houkuttelevaa ja matalan kynnyksen toimintaa niillekin henkilöille, jotka eivät itse pelastustoimintaan voi osallistua esimerkiksi terveydentilan tai iän perusteella.

Onnettomuuksien ehkäisytehtävissä harvoin riittää, että kouluttaja saapuu tilaisuuteen ja alkaa luennoida. Messuilla on haastava olla pöydän takana ilman jaettavaa tai esiteltävää materiaalia. Alkusammutuskoulutus onnistuu vaikuttavammin, jos kouluttajalla on mukana alkusammutusvälineet ja asiakkaat pääsevät kokeilemaan niitä johdetusti. Opinnäytetyön tutkimuksessa havaittiin haastattelutulosten, kokeilujen sekä havainnoinnin perusteella, että sopimuspalokunnilla ei ole resursseja hankkia asiakkaille jaettavia materiaaleja tai messuosastokalustoa. Todettiin, että tarvittavaa kalustoa ja materiaalia kannattaa hankkia pelastuslaitokselle, josta sopimuspalokunnat voivat kalustoa lainata. Pelastuslaitos sitoutui ottamaan vastuulleen arvokkaan koulutusvälineiden päivittämisen. Koulutusmateriaalien kehittäminen sidotaan osaltaan osaamisen kehittämisen toimintamalliin, jossa kohderyhmäkohtaisesti ja aihepiireittäin kehitetään yhdessä eri toimintamalleja. Koulutusvälineitä ja materiaaleja hankitaan tunnistetun asiakastarpeen pohjalta. Pilotoinnin ja iteratiivisen kehittämismallin perusteella saadaan tietoa, mitä materiaaleja ja koulutusvälineitä tarvitaan.

#### **7.4 Sopimuspalokunnat osana hyvinvointialueen palvelutuotantoa**

Haastatteluissa ja sote-uudistuksen yhdyspintatyöryhmässä kävi ilmi, että sopimuspalokuntatoiminta tunnetaan erityisesti hälytysosastotoiminnan sekä nuorisosastotoiminnan kautta. Hyvinvointialueuudistuksessa korostetaan kolmannen sektorin järjestötoiminnan merkittävyyttä palveluiden tuottajana. Sote-uudistuksen kotisivujen mukaan (2021) järjestöt ovat merkittäviä toimijoita alueiden asukkaiden hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämässä ja vahvistamisessa. Järjestöt lisäävät osallisuutta ja antavat vaikuttamismahdollisuuksia henkilöille, joiden ääni kuuluu muuten heikosti yhteiskunnassa. Sopimuspalokuntatoiminta ei tunnisteta samalla tavoin kolmannen sektorin toimijana, vaan pikemmin rinnastetaan pelastuslaitoksen palveluiden tuottajana. Haastatteluiden yhtenä tuloksena oli myös se, että sopimuspalokuntatoiminta

on vahvasti integroitunut pelastuslaitoksen toimintaan. Sen vuoksi sopimuspalokuntalaisiakaan ei välttämättä aina tunnista kolmannen sektorin toimijaksi, vaikka heillä yhdistystausta onkin. Tavalliselle kansalaiselle onnettomuustilanteessa ei näy, onko kysymyksessä sopimuspalokuntien vai päätoimisen henkilöstön suorittama pelastustehtävä. Pelastuslaitoksella on palokuntasopimukset kunkin sopimuspalokunnan kanssa palveluiden tuottamisesta, jolla voi olla myös vaikutusta, että toiminta mielletään enemmän ammattimaisemmaksi toiminnaksi. Palokuntaverkosto on kattava koko maakunnan alueella. Osallistuvan havainnoin tuloksena kävi ilmi kuitenkin, että ei välttämättä tunnisteta, kuka paloasemaverkkoa ylläpitää ja miehittää. Etelä-Karjalassa suurinta osaa verkostoa ylläpitävät sopimuspalokunnat. Paloasemat omistavat pääsääntöisesti kunnat.

Etelä-Karjalassa suurin osa maakunnasta on väestötappioalueita. Maakunnan asukkaiden keski-ikä on noussut. Tämä vaikuttaa sopimuspalokuntien sekä muiden pelastuslaitoksen kanssa yhteistyötä tekevien kolmannen sektorin toimijoiden määrään ja aktiivisuuteen. Maakunta on pinta-alaltaan haastava runsaista vesistöistä johtuen. Sopimuspalokunnat toimivat paikallisesti ja tuntevat lähiseudun sekä ovat paikallisesti verkostoituneet alueella. Haastatteluissa ja osallistuvan havainnoinnin tulosten perusteella hyvinvointialueuudistuksessa sopimuspalokuntatoiminnan edustus tulee ottaa huomioon uudistuksessa myös yhdyspintatyön kautta. Sote-uudistuksen valmisteluelimissä yhdyspintatyöryhmällä on keskeinen rooli. Siinä on tunnistettu kuntien, pelastuslaitoksen ja sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden yhdyspintoja ja palvelurakennetta uudistuksen jälkeen. Kolmannen sektorin tuottamat palveluita on käsitelty osana tätä työtä. Sopimuspalokunnat tulee nähdä osana pelastuslaitoksen palveluiden tuottajana, paikallisesti ”arjen turvallisuuden” asiantuntijoina sekä järjestöinä muiden mukana osana hyvinvointialuetta. Järjestöjen on tärkeä olla osa uudistuksen toimeenpanoa alusta asti, jotta kansalaisten osallistumismahdollisuudet ja järjestöjen toiminta huomioitaisiin mahdollisimman hyvin uusissa rakenteissa ja prosesseissa (Sote-uudistus 2021.)

Sopimuspalokuntien huomioiminen ennalta ehkäiseviä palveluita tuottavana järjestötoimijana maakunnallisessa hyvinvointityössä on tärkeää. Hyvinvointialueuudistusprosessissa on tunnistettu ennaltaehkäisevässä työssä hyvinvointin, terveyden ja turvallisuuden tasapainoinen kehittäminen. Pelastuslaitoksen

aktiivisena palvelutuotannon toimijana hyvinvointialueella tulee tarjota sopimuspalokunnille mahdollisuuksia olla tuottamassa onnettomuuksien ehkäisypalveluita sekä verkostoitua muiden toimijoiden kanssa.

Pelastuslaitoksen toimintaympäristöanalyysin mukaan vapaaehtoisen toiminnan järjestäminen hankaloituu tulevaisuudessa etenkin väestökatokunnissa, joilla väheneminen näkyy, suhteellisesti voimakkaimmin nuorison määrässä. Tämän vuoksi on tärkeää löytää monimuotoista yli organisaatorajojen toteutettavaa yhteistyötä asiakaslähtöisyys huomioiden. Haastattelujen perusteella sopimuspalokunnat mieltävät muina järjestöyhteistyökumppaneina muita turvallisuuspalveluita tuottavia järjestöjä, kuten: Vapaaehtoinen pelastuspalvelu, Suomen punainen Risti, Suomen, Meripelastusseuran sekä Maanpuolustuskoulutusyhdistys. Aiemmin opinnäytetyössä taulukoissa 1–2 (s. 14 - s.15) on kuvattu Etelä-Karjalassa tapahtuvat väestöpohjanmuutokset. Etelä-Karjala on ikäännyvä maakunta. Riski kotitapaturman realisoitumiseen kasvaa 65 ikävuoden jälkeen. Etelä-Karjalan pelastuslaitos on jo vuosia tehnyt yhteistyötä sekä hanketta kehittämistoimintaa ikäihmisten kanssa tekevien järjestöjen kanssa. Yhteistyötä varten on perustettu oma verkosto, johon sopimuspalokunnille suunniteltu onnettomuuksien ehkäisytoiminta sopii hyvin.

### **7.5 Sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen yhteistyömalli onnettomuuksien ehkäisytyössä**

Tässä opinnäytetyössä on tunnistettu eri tutkimusmenetelmien avulla konkreettisia yhteistyörajapintoja ja muotoja, joita on joustavasti otettu jo prosessin aikana käyttöön. Keskeistä jatkuvan parantamisen ja vaikuttavuuden kannalta on kehittää yhteistyön ja kehittämisen malli, joka vastaa nykyhetkeen sekä tulevaisuuteen proaktiivisesti. Pitkällä tähtäimellä yksittäisellä palvelulla ei ole suurta merkitystä, vaan sillä, että toimintamallin myötä kehittyy paikallisia ympäristön ja toimijoiden toiminnan tason huomioiva toimintamalli. Usein toimintamallit ovat tuttuja ja turvallisia. Toimintamallin tulee olla tarvittaessa mahdollistava, ei rajoittava. Toimintamallin pääperiaatteet kuvattiin liitteessä (liite 1). Toimintamallissa on kaksi kehittämisen tasoa. Toimintamalli toimii vuositasoisen suunnittelun ja toteutuksen pohjana. Toisaalta pääpaino on projektikohtaisessa kehittämisessä. Esimerkiksi jonkun uuden haltuun otettavan kohderyhmän tai aiheen pilotoinnista.

### **7.5.1 Toimintamallin perusta**

Pelastustoimen tehtävät perustuvat pelastustoimea koskevaan lainsäädäntöön sekä sitä ohjaaviin asiakirjoihin. Myös 1.1.2023 eteenpäin, vaikka pelastustoimen palvelut siirtyvät kunnilta hyvinvointialueelle. Pelastuslaitoksen palveluluopaus sisältyy palvelutasopäätökseen. Palvelutasopäätöksen liitteenä ovat tarpeelliset strategiset suunnitelmat. Sopimuspalokuntien kanssa tehdään palokuntasopimukset palvelutuotannosta. Nämä sopimukset integroidaan hyvinvointialueen palvelutuotantoon.

Onnettomuuksien ehkäisytoimintaa, erityisesti turvallisuuskoulutuksen ja viestinnän toteutusta lainsäädäntö ei säätele niin vahvasti kuin valvontaa, johon liittyy julkisen vallan käyttöä. Periaatteessa ne toimet, joilla estetään onnettomuuksien syntymistä tai vähennetään vahinkojen vaikutuksia sekä autetaan ihmisiä toimimaan onnettomuustilanteessa, on onnettomuuksien ehkäisyä. Pelastuslaitoksen rooli yhteistyössä on huolehtia toiminnan lain mukaisuudesta. Tärkein dokumentti onnettomuuksien ehkäisyn näkökulmasta on pelastuslaitoksen turvallisuusviestintäsuunnitelma, johon tuli haastatteluissa sekä työpajajaksuissa kehittämissuunnitelmia. Suunnitelman liitteenä on vuosikello keskeisimmistä kampanjoista sekä koulutusryhmistä. Kehittämissuunnitelmaksi oli, että sopimuspalokuntien kanssa vuosikello käytäisiin yhdessä läpi. Sopimuspalokunnilla on mahdollisuus suunnitella, mihin he voisivat ottaa osaa.

### **7.5.2 Osaamisen kehittäminen osana toimintamallia**

Pelastusviranomaiset käyttävät virkatehtävissä julkista valtaa ja tekevät työssään hallinnollisia viranomaispäätöksiä. Valtioneuvoston antamassa pelastustoimea koskevassa asetuksessa on määritelty pelastustoimintaan liittyvät vaatimukset eri tehtäviin. Onnettomuuksien ehkäisytehtäviin samaa koulutustasovelvoitetta ei ole säädetty Onnettomuuksien ehkäisytehtävien toteutusmuotoja voidaan kehittää eri kohderyhmien tarpeiden ja profiilien avulla. Työpajoissa tuli esille sopimuspalokunnille suunnattavasta kouluttamisesta kohderyhmittäin sekä opastusta välineiden ja niiden huollon osalta. Monella on toiminnan kautta koettua osaamista pelastustehtäviltä onnettomuuksiin johtaneista syistä. Kaikilla ei ole kuitenkaan osaamista laatia materiaalia koulutuksia varten. Valmiin materiaalin pohjalta on matalampi kynnyksellä kouluttaa tai yleisöta-

pahtumissa esitellä toimintaa. Työpajoissa oli toivomus, että koulutus toteutetaan suunnitellusti aihe ja kerrallaan kohderyhmäkohtaisesti. Toimintamallissa sopimuspalokuntien kanssa yhdessä tullaan vuosittain tunnistamaan osaamistarpeet ja toteutetaan teemakoulutuksina lähikoulutuksena ja soveltuvin osin etämahdollisuus teoriapainotteisiin osioihin.

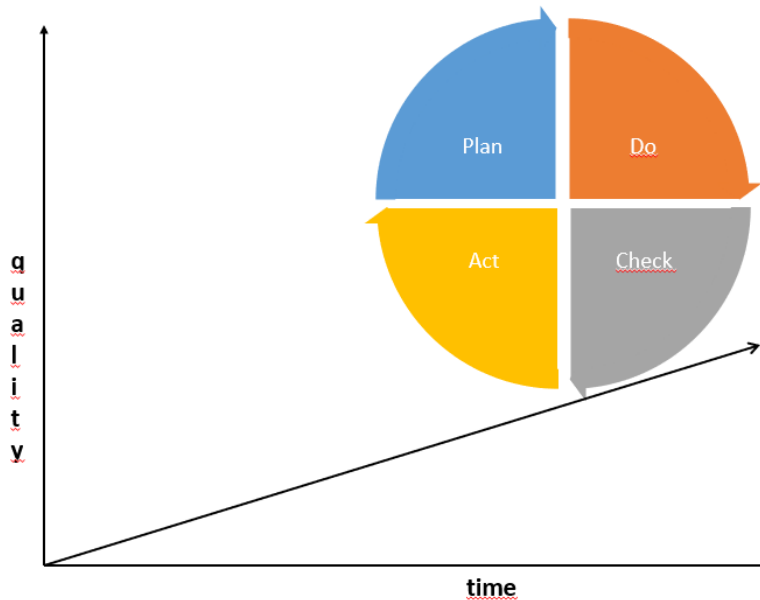
Pelastustoimessa on päätoimisen henkilöstön osaamisen kehittämisessä tuotettu onnettomuuksien ehkäisytehtävien osalta, tehtävittäin osaamisvaatimukset, jotka eri tehtävissä tulee osata. Tämä liittyy henkilöstön täydennyskoulutustarpeiden kartoitukseen. Kehittämistyö on kesken. Sopimuspalokuntien täydennyskoulutuksia voidaan kehittää samalla periaatteella. Jotkut sopimuspalokuntalaiset eivät halua osallistua ollenkaan onnettomuuksien tehtäviin. Toiset haluaisivat kehittää osaamistaan perustasosta pitemmälle. Tähän tulisi olla myös mahdollisuus. Siitä voi olla hyötyä henkilölle siviilityössä tai motivoida jatkamaan sopimuspalokunnissa vuodesta toiseen. Valtakunnallisesti on tunnistettu sopimuspalokuntien tärkeys. Harvaan asutuilla alueilla pelastuslaitosten ja sopimuspalokuntien tuottamat palvelut ovat usein viimeisiä jäljellä olevia lähipalveluita, joiden turvin ylläpidetään paikallisten yhteisöjen hyvinvointia ja turvallisuutta sekä vahvistetaan alueiden elinvoimaa. (Kuntaliitto 2020, 3.)

### **7.5.3 Iteratiivinen kehittäminen osana toimintamallia**

Iteratiivisessa palvelumuotoiluprosessissa on olennaista ratkaisuvaihtoehtojen testaaminen ja arviointi erilaisten prototyyppien avulla. Opinnäytetyössä on käytetty kehittämisessä tuplatimanttiprosessimallia. Palvelumuotoiluprosessi käytännössä ei välttämättä etene lineaarisesti, vaan kehittämisessä voidaan tarvittaessa palata edellisiin vaiheisiin. Prosessia voidaan jatkaa, kunnes lopputulos täyttää odotukset.

Sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen välinen yhteistyö onnettomuuksien ehkäisykehittäminen voidaan nähdä laajempaan kokonaisvaltaiseen prosessiin, jossa toimintaa kehitetään erityisesti sopimuspalokuntien lähtökohdat huomioiden. Toisena tasona voidaan kehittämistä nähdä yksittäisten pilotoitavien palveluiden kautta, johon liittyy yhden asian haltuunotto kuvatus palvelupolun alusta eri kontaktipisteiden kautta aina toteutukseen asti. Esimerkiksi tällainen voisi olla isomman yleisötilaisuuden suunnittelu ja järjestäminen.

Lindborg (2016, 199) toteaa, että tuotteet ovat vain palvelun ainesosia, jotka tarjoavat todellisen asiakaskokemuksen. Sopimuspalokuntien kanssa tehtävällä yhteistyöllä ei ole normaalin projektin aikapainetta, vaan kehittämistyö on jatkuvaa erityisesti, jos kehittämiselle laaditaan ennakkoon aikataulu.



Kuva 37. PDCA-mallin hyödyntäminen sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen toimintamallin kehittämisessä (Kultanen 2022)

Toimintamallin toteutuksessa ja toiminnan jatkuvan kehittämisen apuna voidaan hyödyntää laatujohtamisesta tuttua Demingin-ympyrää (kuva 37), joka on systemaattinen prosessi arvokkaan oppimisen ja tiedon hankkimiseksi tuotteen, prosessin tai palvelun jatkuvaa parantamista varten (Deming Institute 2022.) Ympyrän P tarkoittaa suunnittelua (PLAN). D tarkoittaa toteuttamista (DO). C tarkoittaa tarkastamista (CHECK). A tarkoittaa toimintaa (ACT). Yksittäisen pilotoivan palvelun tai kokeilun näkökulmasta Demingin mallin mukaisella kehittämisellä suunnitteluvaiheessa (P) suunnitellaan pilotoinnin toteutussuunnitelma kokonaisuudessaan. Toteutusvaiheessa (D) ensin tarvittaessa hankitaan tietoa (koulutusmateriaali), joka jälkeen pilotoitava asia toteutetaan. Toteutuksen (C) jälkeen tarkastetaan, miten toteutus sujui. Mahdollisesti ensimmäisellä kerralla mukana ollut havainnoitsija sekä asiakas antaa palautteen. Iteratiiviseen kehittämiseen kuuluu, että voidaan hankkia lisätietoa seuraavaa toteutusta varten esimerkiksi koulutuksen tai perehdytyksen kautta. Sen jälkeen palvelua pilotoidaan uudelleen, ja jos palvelu vastaa tavoitetta, se otetaan tuotantokäyttöön.

Koko palvelun yhteisen toimintamallin kehittämisen näkökulmasta Deminginmallin mukaisella kehittämisellä suunnitteluvaiheessa (P) suunnitellaan onnettomuuksien ehkäisytehtäviin osallistumista vuositasolla. Pelastuslaitos ja sopuspalokunnat laativat toteutussuunnitelman, johon sisältyvät kehittämistyöpajat sekä sisäisen koulutuksen suunnitelma. Toteutusvaiheessa (D) suunnitellut toimenpiteet toteutetaan toteutussuunnitelman mukaisesti. Toteutusvaiheen (C) jälkeen tarkastetaan, miten toteutus sujui. Välitarkasteluja voidaan tehdä kvartaaleittain. Tarvittaessa voidaan iteratiivisen kehittämisen mallin mukaisesti palata taaksepäin ja kehittää lisää. Toteutunut toiminta (A) toiminta otetaan tuotantokäyttöön ja siirretään soveltuvin osin sisällytettäväksi seuraavan vuoden suunnitelmaan. Avainasemassa on tiedon kerääminen eri menetelmin, kuten esimerkiksi havainnointi tai kehittämistyöpajat. Tiedon analysoinnin perusteella asiakasprofiilit hahmottuvat. Asiakasprofiilien perusteella kehittämistyön sisältö osuu paremmin kohdalleen ja asiakkaan ongelmiin on paremmat mahdollisuudet vaikuttaa. Onnettomuuksien ehkäisytyössä voidaan tukeutua lainsäädännöstä tuleviin rajoitteisiin. Kuitenkin ihmisten toiminnasta johtuu suuri osa onnettomuuksista. Asiakasymmärryksen ja profiloinnin perusteella pystytään löytämään palvelumuotoilun keinoin uusia ratkaisuja toiminnasta johtuviin onnettomuusriskeihin.

## 8 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Laadulliseen opinnäytetyön arviointiin on haasteellista löytää yksiselitteistä ohjetta luotettavuutta arvioitaessa. Perusajatuksena opinnäytetyössä on, että tutkimusongelma puetaan tutkimuskysymyksiksi. Tutkimuskysymysten pohjalta lähdetään eri tutkimusmenetelmin tuottamaan tietoa. Tutkimus on onnistunut, jos tutkittavalle ongelma löytyy vastaus.

Vilkan (2015, 198) mukaan *laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen voi sanoa olevan luotettava, kun tutkimuksen tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia*. Reliaabelius kasvaa, mikäli eri tutkimusmenetelmät tuottavat samansuuntaista toistaan tukevaa tutkimustietoa.

Hirsjärven ym. (2013, 227) painottaa, että laadullisin menetelmin toteutetun tutkimuksen luotettavuutta *kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteutta-*

*misesta*. Tarkkuusvaatimus koskee koko opinnäytetyöprosessia. Tämän tutkimuksen luotettavuutta on pyritty lisäämään toteutusvaiheessa useilla tutkimusmenetelmillä. Tutkimustuloksia esiteltäessä on pyritty validiutta lisäämään vertailemalla eri tutkimusmenetelmin saatuja tuloksia toisiinsa. Tutkimuksen etenemistä on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti läpi opinnäytetyön. Tarkka kuvaus auttaa ymmärtämään ilmiötä, jota ollaan tutkimassa. Tutkimuksessa on kuvattu, missä toimintaympäristössä tutkimus on toteutettu. Samoin mitä ajan ilmiöitä on ollut vaikuttamassa tutkimukseen. Osa ilmiöistä ovat olleet muutosajureita. Toimintaympäristön kuvaukset sekä ajan ilmiöt muodostavat viitekehyksen tutkimukselle. Mitä lähemmäs viitekehyksen keskipistettä tutkimustulokset asemoituvat, sitä todennäköisemmin johtopäätökset ovat olleet oikeita ja reliabiliteetti kasvaa.

Luotettavuuskäsitteet ovat keskeisiä laadullisen tieteellisen työn luotettavuutta arvioitaessa. Koska mittareita ei ole samalla tavoin hyödynnettävissä kvalitatiivisessa tutkimuksessa, tutkimuksen edetessä eri vaiheissa, tutkimuksessa on tärkeää toteuttaa itsereflektointia. Reflektiota toteutettiin tutkimusmenetelmistä saadun materiaalin ja tutkimuskysymysten välillä. Itse tutkija työskentelee pelastuslaitoksella ja vastaa osaltaan onnettomuuksien ehkäisy palveluiden tiettyistä kokonaisuuksista. Tällä on vaikutusta myös tutkijan sitoutumiseen tutkittavaan aihekokonaisuuteen. Työn tuloksia pystytään hyödyntämään suoraan arkipäivän työhön. Sen vuoksi on todettava, että täydellinen objektiivisuus on mahdotonta saavuttaa laadullisessa tutkimuksessa. Samaan johtopäätökseen Kananen (2014a, 147) on päätenyt.

## **9 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Hirsjärven ym. (2013, 224) muistuttavat, analysoinnin jälkeen tuloksia *on selitettävä ja tulkittava*. Vasta sen jälkeen tutkimus on valmis. Aikaisemmissa luvuissa käsiteltiin tutkimuksen tuloksia. Tässä luvussa tuloksista tehdään johtopäätökset ja verrataan niitä opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyössä etsittiin vastauksia siihen, kuinka sopimuspalokuntia voitaisiin hyödyntää onnettomuuksien ehkäisytyössä paremmin. Tähän asti sopimuspalokuntien



kuntien arvokas työ on ollut palokuntakohtaista onnettomuuksien ehkäisytehtävissä. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda malli, joka tukee pelastuslaitoksen onnettomuuksien työlle asetettuja tavoitteita asiakaslähtöisyyttä ja toimintaympäristön tuntemusta korostaen.

Opinnäytetyöprosessi venyi koronapandemiasta johtuen, sekä henkilökohtaisten tehtävämuutosten vuoksi varsin pitkäksi. Samaan aikaan yhteiskunnassa toteutettiin ensin Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella organisaatiouudistus, jonka tarkoituksena oli valmistella pelastuslaitoksen palvelutuotanto tulevaa hyvinvointialueuudistusta varten. 1.7.2021 hyväksyttiin laki hyvinvointialueista. Julki-suudessa on puhuttu sote-uudistuksesta. Samaan aikaan toteutettiin rinnakkaisena uudistuksena pelastustoimen uudistus. Kaikilla näillä uudistuksilla oli vaikutusta myös opinnäytetyön toteutukseen. Pelastuslaitoksen päällystö on toiminut pääosin etätöissä. Sopimuspalokuntatoiminta rajattiin pelastustehtävien hoitamiseen. Muu paloasemilla oleskelu ja harjoitustoiminta paloasemilla kiellettiin koronapandemian pahimpana aikana.

Opinnäytetyö aloitettiin avaamalla pelastuslaitoksen organisaatorakennetta ja tehtäviä. Sopimuspalokuntien syntymekanismeja avattiin sen verran, että opinnäytetyön tekijälle syntyi ymmärrys sopimuspalokuntatoiminnan kehityskäytännöstä aina nykyhetkeen.

Opinnäytetyössä on kyse pelastuslaitoksen palveluiden ja toiminnan kehittamisestä, sopimuspalokunnan toiminnan kehittamisestä sekä sopimuspalokunnan ja pelastuslaitoksen välisen toiminnan kehittamisestä. Tutkimussuunnitelman suunnitteluvaiheessa tunnistettiin keskeiseksi ydinkysymykseksi, jota ei voida ohittaa. Ketä varten sopimuspalokunnat ja pelastuslaitos ovat olemassa? Olemme olemassa turvaamassa arjen turvallisuutta asiakkaille, joita ovat Julkiset organisaatiot, yritykset sekä asukkaat. Asiakas ja asiakkaan ongelmien ymmärtäminen on keskeistä palvelumuotoilussa. Asiakasymmärrystä lähdettiin selvittämään eri tutkimusmenetelmin. Sopimuspalokunnilla oli valmiina viestintäryhmä, joka kokoontui ilta-aikaan 2–3 kertaa vuodessa koronan aikana Teamsin välityksellä. Näissä palaverissa oli kehittämisosuus, jota tässä opinnäytetyössä on kutsuttu nimellä työpajaosuus. Fyysisiä tapaamisia opinnäytetyöprosessin aikana oli yksi Rutolan vpk:n kalustohallissa koronaturvallisesti.

Eri tutkimusmenetelmin haettiin ymmärrystä sopimuspalokuntatyöstä sekä suhteesta ulkopuolisiin asiakkaisiin tai eteläkarjalaisiin asukkaisiin. Ajoittain koronatilanne helpotti sen verran, että maakunnan alueella pystyttiin järjestämään yleisötilaisuuksia. Kahdessa yleisötapahtumassa toteutettiin osallistuvaa havainnointia, joka avulla työpajoissa saatu tieto syventyi asiakasymmärryksestä sekä vuorovaikutuksesta asiakkaiden ja sopimuspalokuntalaisten välillä. Myös resurssitarpeista saatiin lisätietoa. Havainnointia toteutettiin sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen välisissä palokuntasopimusneuvotteluissa. Tutkimuksen aikana toteutettiin myös kokeiluja, joiden tarkoituksena oli tukea sopimuspalokuntien toimintaa yleisesti kalustolahjoituksella sekä erityisesti nuorisotoimintaa tukemalla paikallisesti. Tehtyjä havaintojen perusteella saatiin syventävää tietoa haastattelututkimukseen. Tutkimustulosten perusteella kävi selvemmäksi, että sopimuspalokunnissa löytyy valmiuksia sekä laajasti osaamista pedagogisista taidoista aina erilaisiin vaativiin teknistä ammattitaitoa vaativiin tehtäviin. Myös innostusta ja kokeilunhalua löytyy. Henkilöt ovat tottuneita toteuttamaan ryhmässä sopimuspalokuntaharrastusta. Sopimuspalokuntalaiset ovat tottuneet toimimaan johdettuina sekä toiminnan myötä heille on kehittynyt johtamiskokemusta.

Asiakasprofiilit ovat tärkeä osa eri tutkimusmenetelmin saadun tiedon jäsentämisen pohjalta luotuja malleja. Tässä opinnäytetyössä sopimuspalokuntien kanssa tehtävässä profiloinnissa luotiin ideaseinän avulla kolme profiilia, joiden avulla yhteiskehittämistä lähdettiin viemään eteenpäin. Profiloinnin kautta on helpompi suunnitella kyseiselle kohderyhmälle esimerkiksi asiakaslähtöinen turvallisuusluento tai tapahtuma. Opinnäytetyössä yhtenä tuotteena oli luoda toimintamalli. Mallin avulla toteutetaan onnettomuuksien ehkäisyä kohderyhmä kerrallaan, asiakasymmärrystä kartuttaen, pilotoiden. Tämän opinnäytetyön jälkeen kartutetaan kohderyhmäkohtaisesti profiloiteja koulutustarpeiden mukaisesti. Ensimmäisenä uutena kohderyhmänä on työikäinen väestö ja sen profilointi.

Päätutkimuskysymys:

- Millä keinoin yhteistyötä onnettomuuksien ehkäisypuolella voitaisiin kehittää?

Tarkentavia kysymyksiä olivat:

- Minkä tyyppisiä onnettomuuksien ehkäisytehtäviä sopimuspalokunnat olisivat valmiita tuottamaan?
- Mitä resursseja sopimuspalokunnat tai sopimuspalokuntalaiset tarvitsevat onnettomuuksien ehkäisytyössä?
- Mitä osaamista toiminnan toteuttaminen edellyttää?

Vastauksena kysymyksiin on aikaisemmin edellisessä luvussa kuvattu sopimuspalokuntien toimintamalli onnettomuuksien ehkäisytehtäviin. Malli käsittää sopimuksin vahvistettavan perustan. Se luo pohjan toimintaan tarvittaville resursseille. Resursseilla käsitetään tässä asiayhteydessä ihmiset, koulutustuen ja varusteet sekä kaluston. Toiminnan kehittämiseen tutkimuksen perusteella soveltuu laatujohtamisen periaatteet, kuten Demingin ympyrän hyödyntäminen. Sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisyn toimintamalli perustuu pelastuslaitoksen olemassa oleviin strategioihin ja suunnitelmiin. Tarvittaessa toimintasuunnitelmia päivitetään tarpeellisilta osin. Osaamisen tukeminen nousi materiaalsen tuen ohella keskeiseksi haastatteluissa sekä työpajoissa. Työpajoissa sovittiin, että yhdessä valitaan aihealueet, joissa eniten tunnistettiin olevan osaamisvajetta. Pelastuslaitoksen roolina on luontevasti huolehtia koulutuksesta sekä materiaalituesta. Haastattelujen ja havainnoinnin perusteella esitän, että pelastuslaitokselle perustetaan toiminnan tueksi yhteinen välinelainaamo. Pelastuslaitos on verkostoitunut koko palvelutuotannon alueilta muiden pelastuslaitosten kanssa. Siellä jaetaan materiaali- sekä kalustoon liittyviä vinkkejä ja hyviä käytäntöjä, joista lainaamopalvelulla sopimuspalokunnatkin pystyvät hyötymään. Pelastuslaitos huomioi vuosittaiset tarpeet vuosibudjettia laatiessa toimintamallin vuosisuunnitelma huomioiden. Toimintasuunnitelmaan kirjataan täydennyskoulutus aiheet sekä koulutusajankohdat. Koulutusmateriaalin jakaminen ei ole aina helppoa. Tiedostot ovat isoja. Opinnäytetyön aikana löytyi yhteinen alusta, jonka kautta materiaalin jakaminen toteutuu turvallisesti.

Toimintamallia kehitettäessä hyödynnetään palvelumuotoiluprosessia ja palvelumuotoilun työkaluja. Toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon, että palve-

lumuotoiluprosessi ei välttämättä etene lineaarisesti, vaan välillä on tarvetta palata aikaisempiin vaiheisiin. Iteratiivisella kehittämisellä päästään kokonaisvaltaisesti laadukkaampaan ja laaja-alaisempaan lopputulokseen. Toimintamallin jalkauttaminen toteutetaan pienin ketterin kokeiluina. Toimintamallin jalkauttaminen ja yhteiskehittäminen päätettiin pilotoida tunnistettujen tarpeiden pohjalta. Toteutuksesta vastaa sopimuspalokuntien viestintäryhmä, jota vahvistettiin pelastuslaitoksen kahdella jäsenellä. Tämän opinnäytetyön edetessä, päätimme yhteistyössä toteuttaa yhteisiä videoita turvallisuusviestintään sekä sopimuspalokuntien rekryointivideon. Kohderyhmänä ovat esikoululaiset ja nelosluokkalaisten. Pelastuslaitoksen henkilöstöllä on kokemusta videoiden tuottamisesta. Pelastuslaitos vastaa kuvauksesta sekä editoinnista. Maaliskuussa 2022 yhteistyössä on päästy käsikirjoitusvaiheeseen. palveluluotaimen avulla pystyttiin haarukoimaan keskeisiä aiheita sekä mitä lapset pitäisivät tärkeänä opettaa turvallisuudesta muille lapsille. palveluluotain toteutettiin koulussa sekä kahdessa sopimuspalokunnassa piirustuskilpailuna. Videoilla tulee esiintymään sopimuspalokuntalaisia, pelastuslaitoksen henkilökuntaa. Toteutuksen jälkeen pilotoinnista kerätään palautetta tekijöiltä sekä kohderyhmiltä. Tekijöiltä palaute liittyy toimintamallin kehittämiseen laatujohtamisen mallin mukaisesti. Kohderyhmiltä palaute kerätään sisällön kehittämisen näkökulmasta. Kehitettyä toimintamallia, jossa hyödynnetään palvelumuotoiluprosessia, tullaan hyödyntämään tulevissa yhteisissä kuvausprojekteissa.

Tässä kohtaa on hyvä vielä tarkentaa toimintamallin toimivuuden kannalta, miten sopimuspalokunnat saavat tiedon, mihin toimintaan on mahdollisuus osallistua. Pelastuslaitoksen turvallisuusviestintäsuunnitelmassa on liitteenä vuosittain päivitetty toiminnan vuosikello, jossa on suunnitellut kohderyhmät alustavine aikatauluineen. Siinä aktivoidaan toteutussarake, johon sopimuspalokunnat voivat ilmaista halun olla mukana toteuttamassa toimintaa. Sen lisäksi pelastuslaitokselle sekä sopimuspalokunnille tulee erilaisia yhteistyö- sekä osallistumispyyntöjä, jotka sopivat hyvin myös sopimuspalokuntien tai päätoimisen ja sopimuspalokunnan yhteistyössä toteutettavaksi. Tätä varten tiedon jakoon ja nopeaan yhteydenpitoon perustettiin Signal-ryhmä. Sopimuspalokuntalaisilta tuli prosessin aikana työpajassa, haastattelussa sekä sopimusneuvotteluissa esille, voiko sopimuspalokunta itse olla aktiivinen vai pitääkö heidän kysyä pelastuslaitoksen hyväksyntä toteutukselle, että toiminta on palokuntasopimuksen mukainen? Kysymys liittyy toiminnasta maksettaviin korvauksiin. Tässäkin on

tärkeää ottaa huomioon asiakaslähtöisyys. Kenelle ja miksi onnettomuuksien ehkäisytoimintaa toteutetaan? Tähän on jo vastattu pelastuslaitoksen turvallisuusviestintäsuunnitelmassa. Sopimusneuvottelussa sovittiin, että palokunta tarkastaa, että pyydetty toimintamuoto toteuttaa onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviä pelastuslaitoksen suunnitelmia. Toteutus ei tarvitse olla vuosisuunnitelmassa, vaan toimeksiantoja voi ottaa vastaan matalalla kynnyksellä. Toiminnan tulee noudattaa hallituksen esityksen (HE 257/2010) henkeä vapaaehtoistoiminnan roolista, jossa rajataan julkisen vallan käyttö pois. Toimintamalli tullaan lanseeraamaan virallisissa toimielimissä. Uuden toimintamuodon yhteydessä tuotettu toimintamalli kuvataan palvelupoluiksi, joka perusteella palvelupoluista saadaan tuotettua toimintakortit, joiden mukaan on helpompi toteuttaa palvelu uudelleen. Jos jostain syystä palvelu ei toimi tai siinä ei päästä asetettuihin tavoitteisiin, voidaan toimintakortin avulla siihen palata. Tuotettua palvelupolkua voidaan käydä läpi palvelutuokioittain tai kontaktipisteittäin toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Tällöin palvelumuotoilulle tyypillinen iteratiivinen kehittäminen toteutuu. Liitteessä 1 on kuvattu toimintamalli, joka pohjalta toimintakortti kohdekohtaisesti luodaan.

Tässä opinnäytetyössä on tehty näkyväksi sopimuspalokuntatoiminnan tärkeys sekä haasteet toiminnassa. Sopimuspalokuntien rooli on kriittisen tärkeä tulevan hyvinvointialueen pelastustoimintapalveluiden tuottajana erityisesti haja-asutusalueella. Hyvinvointialueuudistuksen valmistelemissa työryhmissä, erityisesti yhdyspintatyöryhmissä sopimuspalokunnat on tunnistettu kolmannen sektorin toimijoiksi, joiden edustus tulee huomioida hyvinvointialueen kolmannen sektorin toimijaverkostoja muodostaessa. Hyvinvointialueen demokraattiseen päätöksentekoprosessiin kuuluvat osallisuus ja kuuleminen entistä vahvemmin. Osallisuuden vahvistetaan ihmisten osallistumista ja osallisuutta yhteiskunnassa ja siihen liittyvässä paikallisessa sekä maakunnallisessa palvelutuotannossa.

## **10 POHDINTA**

Harva opinnäytetyön toteuttaja voi sanoa, että opinnäytetyötä on toteutettu jopa poikkeusolojen aikana. Omat opintoni pääsin aloittamaan 2019 vielä lähitoteu-

tuksena. Tästä oli hyötyä, koska lähiopintojen toteutuksessa tutustuttiin ja testattiin palvelumuotoilulle tyypillisiin työkaluihin ryhmissä. Näiden työkalujen ja niistä saatujen käytännön kokemusten avulla tutkimusta oli helpompi toteuttaa. Opintojen toteutuksen näkökulmasta oli tärkeää, että omaan ryhmään ehdittiin tutustua. Kun sitten opintojen toteutus siirtyi etäopiskeluun, oli helpompi tehdä ryhmätehtäviä tai vaihtaa ajatuksia, henkilöiden ollessa tuttuja.

Kehittämisyhmäksi valikoitui sopimuspalokuntien viestintäryhmä. Esittelin aiheeni varhaisessa vaiheessa juuri ennen koronaa ryhmälle. Ryhmässä aiheeni sai positiivisen vastaanoton, jonka perusteella tutkimussuunnitelma hahmottui. Ilman viestintäryhmän tukea en olisi aihetta olisi lähtenyt edistämään, vaan vaihtanut aihetta. Ryhmä oli tottunut kokoontumaan fyysisesti muutaman kuukauden välein. Korona-ajan alettua palokunnissa kaikki fyysinen kohtaaminen minimoitiin. Paloasemille tuli vierailukiellot. Opinnäytetyön aikana olemme kokoontuneet pääosin Teamsin välityksellä. Illalla klo 18:00-20:00 välisenä aikana toteutetut kokoukset, johon kehittämistyöpajat sisältyivät, eivät olleet hedelmällisintä innovointiaikaa. Pelastuslaitoksella otettiin käyttöön Teams-sovellutus samaan aikaan, kun korona-arki alkoi. Pääosin jouduin olemaan yksin fasilitaattori sekä kirjaaja ja opettelemaan Teamsin käyttämistä samalla. Myös muutamille osallistujille Teams oli uusi tuttavuus. Pelastuslaitoksella ei ollut käytössä sähköisiä sovellutuksia, joiden avulla asiakasymmärrystä sekä ideointia olisi voinut kehittää. Koronan pitkittymisestä tuli aina uusia arvioita. Omien tehtävien painopiste muuttui merkittävästi, jonka johdosta opinnäytetyön tekeminen osaltaan pitkittyi yhdellä vuodella.

Ohjaajan kanssa käydyn ohjauskeskustelun pohjalta toteutussuunnitelmaa tarkennettiin. Alkuperäisenä tavoitteena olisi ollut päästä fyysisesti pilotoimaan sopimuspalokuntien koulutusta tietyn aihealueen osalta. Sen jälkeen sopimuspalokunnat olisivat toteuttamaan itse heille itselleen uuden koulutustapahtuman, jossa pelastuslaitoksen henkilöstö olisi ollut havainnoimassa. Toteutuksen jälkeen toteutus olisi käyty läpi ja annettu palaute. Asiakastarvelähtöisesti pelastuslaitos ja sopimuspalokunnat lähtivät toteuttamaan vaihtoehtoista suunnitelmaa. Silloin syntyi ajatus videoiden tuottamisesta. Alkuperäisessä suunnitelmassa yhdeksi tutkimusmenetelmäksi oli valittu palveluluotain. Sitä ei kuitenkaan ollut toteutettu. Ohjauskeskustelussa opinnäytetyöohjaajan kanssa päätettiin palveluluotainta käyttää videoiden sisällön tuotannon ideointiin. Lasten

tuottamien piirustusten perusteella hahmottui käsikirjoituksen runko. Opinnäytetyön kannalta tässä ei ole tärkeintä itse tuote, vaan palvelumuotoilun avulla kehitetty prosessi. Valitut tutkimusmenetelmät ja palvelumuotoiluprosessi tuottivat tietoa, sekä yhden mallin, miten tutkimusongelma voi ratkaista. Toimintamallin avulla sopimuspalokuntien tietopohjaista osaamista pystytään tukemaan. Keskeisin tuote tässä on skaalautuva yhteiskehittämisen toimintamalli palvelumuotoilun keinoin. Sopimuspalokunnille palvelumuotoilun avulla kehittäminen tuottaa valmiuksia hyvinvointialueella toimimisessa. Tulevalla hyvinvointialueella maakunnallista hyvinvointityötä kehitettiin perinteisesti hyvinvoinnin ja terveyden näkökulmista. Rinnalle on tuotu kolmanneksi elementiksi turvallisuus. Tästä näkökulmasta myös sopimuspalokunnasta voi tulevaisuudessa kutsua tulla maakunnallisiin tai paikallisiin työpajoihin. Työpajoissa asiakasymmärryksen tuottamisella eri menetelmin on keskeinen merkitys.

Hallitusohjelmissa on korostettu jo pitkään kolmannen sektorin merkittävyyttä yhteiskunnan palveluiden tuottajana. Sopimuspalokuntien taustalla on myös yhdistystausta. Itse pohdin opinnäytetyöprosessin aikana, ladataanko sopimuspalokuntatoiminnan suhteen liian kovia odotuksia. Kovien odotusten vuoksi saattaa ihmisiä saapumatta toimintaan mukaan. Onko tämä opinnäytetyön tuloksena tuotettu toimintamalli liian intohimoinen? Toiminta on jo muutenkin hyvin sitovaa. Onko meiltä hävinnyt ymmärrys, että on kyse vapaaehtoistoiminnasta, vaikka osaaminen on ammattimaista? Todellisuudessa kuitenkin sopimuspalokunnat ja yksilöt toiminnan sisällä voivat itse säädellä, millä intensiivisyydellä he onnettomuuksien ehkäisytehtäviin osallistuvat. Toimintamallin on tarkoitus pitää skaalautuvana ja joustavana. Toiminnalla tulee olla aina pelastuslaitoksen tuki. Muuten tuotettu toimintamalli ei toimi. Tuotettua toimintamallia voidaan käyttää pelastuslaitoksen sisällä sekä sopimuspalokunnissa. Toimintamallin avulla voidaan kehittää uutta verkostomaista yhteistyötä muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, jotka ovat halukkaita tulemaan mukaan onnettomuuksien ehkäisytoimintaan.

Oma kokemus palvelumuotoilijana ensimmäistä kertaa itsenäisesti oli positiivinen, mutta ei ollenkaan helppo. Opinnäytetyöprosessi ilman koronapandemiaa olisi ollut yli vuoden verran lyhyempi. Projektin hallinta olisi ollut helpompaa tiiviimmän prosessin viemisen johdosta. Myös työajankäyttö opinnäytetyön teke-

misessä ei toteutunut. Suuri osa opinnäytetyöstä on tehty omalla ajalla. Kehittämistyölle on saatava tulevaisuudessa kalenteroitua aikaa ja sitä tulee arvostaa myös työyhteisössä. Perinteisesti pelastusalalla kehittämistyössä ei olla käytetty palvelumuotoilua hyväksi, vaikka kehittämisprosessi on usein samanlainen. Ehkä palvelumuotoilun terminologia koetaan vieraaksi. Eri palvelumuotoilun työkalujen käyttäminen antoi lisävarmuutta niiden hyödyntämisessä ja madaltanut työkalujen käyttämistä omassa arjen kehittämistyössä. Se antoi valmiuksia toimia toisten vetämissä palvelumuotoilua hyödyntävissä kehittämissuhteissa lisäarvoa tuottavasti. Erityisesti asiakasymmärryksen ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen merkitys korostuu 1.1.2023 hyvinvointialueelle siirryttäessä. Liian usein asiakas laitetaan ympyrän keskiöön tutkimatta tai ymmärtämättä asiakkaan ongelmaa. Opinnäytetyössä kehitettyä toimintamallia sekä siihen liittyviä tukitoimia on jo vakioitu ja tulen ottamaan käytäntöön myös päätoimisen henkilöstön sisäisessä täydennyskoulutuksessa.



## LÄHTEET

- Aela. 2022. Double Diamond To Help Define What The Real Problem Is. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Double Diamond To Help Define What The Real Problem Is \(aelaschool.com\)](https://www.aelaschool.com) [viitattu 15.8.2022].
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Deming Institute. 2022. PDSA cycle. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://deming.org/explore/pdsa/> [viitattu 15.3.2022].
- Etelä-Karjalan Liitto. 2022. Maakuntakortti. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Maakuntakortti - Etelä-Karjalan liitto \(ekarjala.fi\)](https://ekarjala.fi) [viitattu 15.3.2022].
- Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen toimintakertomus 2021.2022. Lappeenranta: Etelä-Karjalan pelastuslaitos.
- Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen turvallisuusviestintäsuunnitelma 2020. 2020. Lappeenranta: Etelä-Karjalan pelastuslaitos.
- Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ekpelastuslaitos.fi/Tietoa-meista/Palvelutasopaatos> [viitattu 15.4.2020].
- Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen viestintästrategia 2021–2025. 2020. Lappeenranta: Etelä-Karjalan pelastuslaitos.
- Haiko, M. 2014. Selvitys alueellisen pelastustoimen synnystä. Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. Saatavissa: <https://pelastustieto.fi/wp-content/uploads/2015/08/pelastustoimensynty.pdf> [viitattu 10.10.2022].
- Hassi, L., Paju, S. & Maila, R. 2015. Kehitä Kokeillen. Saatavissa: [https://kehita-kokeillen.fi/wp-content/uploads/2016/01/kehita\\_kokeillen\\_preview.pdf](https://kehita-kokeillen.fi/wp-content/uploads/2016/01/kehita_kokeillen_preview.pdf) [viitattu 10.10.2021].
- Hallitusohjelma. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma – Osallistava ja osaava Suomi. 10.12.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/oikeusvaltion-kehittaminen> [viitattu 1.2.2020].
- HE 257/2010 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle pelastuslaiksi ja laiksi meripelastuslain 23§ muuttamisesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_257+2010.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_257+2010.pdf) [viitattu 1.2.2020].
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Tammi.
- Huuskonen, H. 2019. Pelastuslaitos 2020 – Työryhmän raportti Kuvaus Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen prosessiperusteisen palvelutuotannon rakenteesta. Lappeenranta: Etelä-Karjalan pelastuslaitos.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Hyvärinen, J. Tainionkosken VPK:n päällikkö. Haastattelu 15.8.2021. Tainionkosken VPK.

Kananen, J. 2014a. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jamk: Jyväskylän.

Kananen, J. 2014b. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona – Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jamk: Jyväskylän.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos. 2022. Pelastustoiminta Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Pelastustoiminta Suomessa | Pelastuslaitos \(keski-suomenpelastuslaitos.fi\)](https://keski-suomenpelastuslaitos.fi) [viitattu 12.8.2022].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent: Helsinki.

Koivula, E. 2009. Vapaapalokunta yhteiskunnallisena liikkeenä ja varhaisena inostamisen toteutuspaikkana. Saatavissa: <file:///C:/Users/Kultanne/Desktop/Artikkeli%20sopimuspalokunnista%20Koivula%20Eeva.pdf> . [viitattu 13.10.2022].

Kuntaliitto. 2021. Pelastuslaitokset ja hyvinvointialueuudistus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2021-09/Pelastuslaitokset\\_hyvinvointialueilla.pdf](https://pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2021-09/Pelastuslaitokset_hyvinvointialueilla.pdf) [viitattu 13.10.2022].

Laurikainen, H. & Nikkanen, M. 2019. Turvassa 2019 -Kansalaisturvallisuus Suomessa-tutkimusraportti. Kerava: Savion kirjapaino Oy.

Laki palo- ja pelastustoimesta 4.7.1975 559/75.

Martinsuo, M & Kohtamäki, M. 2014. Teollisen palveluliiketoiminnan uudistaminen – Kehittämisen keinot ja menetelmät. Tampere: Tammerprint Oy.

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Tampere: Tammer-paino Oy.

Moritz, S. 2005. Service Design-practical access to an evolving field. Saatavissa: [https://issuu.com/st\\_moritz/docs/pa2servicedesign](https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign). [viitattu 7.3.2021].

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Vaasa: Teknologiainfo Teknova Oy.

Ohisalo, M. 2020. Vastaus eduskunnan puhemiehelle kirjalliseen kysymykseen VPK:n toimintaedellytyksistä soteuudistuksessa 11.12.2020. Saatavissa: [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kysymys/Documents/KKV\\_883+2020.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kysymys/Documents/KKV_883+2020.pdf) [viitattu 3.3.2022].

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010. Business Model Generation. New Jersey: John Wiley & Sons.

PalvelumuotoiluPalo. 2021a. Palvelumuotoilun menetelmät. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Palvelumuotoilun menetelmät | Palvelumuotoilu Palo](#) [Viitattu.7.3.2021].

PalvelumuotoiluPalo. 2021b. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoiluprosessin-vaiheet/> [viitattu 3.3.2021].

PalvelumuotoiluPalo. 2021c. Parempien palveluiden puolesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoiluprosessin-vaiheet> [viitattu 27.2.2021].

Pelastuslaki.29.4.2011/379.

Rautio, A. 2021. Haastattelu 15.1.2021. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuoltopiiri.

Reason, B., Løvlie, L. & Flu, M. 2016. Service Design Business. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd.

Sisäministeriön julkaisu. 2021. Sopimuspalokunnan kehittämisohjelma 2020–2023. 2021. Saatavissa: [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/0f317d83-0427-4189-8fab-c0c82f90d8e4/1bc47df4-9330-4466-a57a-a866842ca951/SUUNNITELMA\\_20201002100846.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/0f317d83-0427-4189-8fab-c0c82f90d8e4/1bc47df4-9330-4466-a57a-a866842ca951/SUUNNITELMA_20201002100846.pdf) [viitattu 22.11.2022].

Sisäministeriön julkaisu. 2019. Turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki 2025. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Description sheet \(valtioneuvosto.fi\)](#) [viitattu 31.1.2020].

Slater, S. & Lantzman, N. 2019. Service Design models, tools & templates. USA: International Service Design Institute.

Sote-uudistus. 2021. Järjestöt. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/jarjestot> [15.3.2022].

Suomen sopimuspalokuntien liitto. 2022. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sspl.fi/index.php/171-sopimuspalokuntahva> [viitattu 15.8.2022].

Suomen palomuseot. 2022. Palokuntien varhaishistoria. Saatavissa: <https://www.palomuseot.fi/fi/page/529> [viitattu 13.10.2022].

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Vantaa: Resmark Oy.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta. 5.5.2011/407. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407> [viitattu 31.1.2020].

Valtioneuvosto. 2019. Verkostojohtamisen opas. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Verkostojohtamisen opas \(valtioneuvosto.fi\)](#) [viitattu 19.3.2022].

Valtioneuvoston periaatepäätös. 2017. Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. Turvallisuuskomitea. WWW-dokumentti. Saatavissa [www.turvallisuuskomitea.fi](http://www.turvallisuuskomitea.fi).

Vartiainen, J. 2018. Lasten piirustukset tunneilmaisun välittäjänä. Blogi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://lapsinakokulma.wordpress.com/2018/09/27/lasten-piirustukset-tunneilmaisun-valineena/> [viitattu 19.2.2022].

Vilka H. 2017. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vilka H. 2019. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka H. 2007. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Åberg, L. 2008. Johtamisviestintää. Helsinki: Gummerus.

## KUVALUETTELO

Kaikki kuvat ovat tekijän luomia tai ottamia, ellei toisin mainita.

Kuva1. Onnettomuuksien ehkäisyyn kohdentuvat toimintaympäristön muutosvoimat (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025)

Kuva 2. Opinnäytetyön käsitekartta. 2022

Kuva 3. Opinnäytetyön viitekehys. 2022

Kuva 4. Palolain (202/1933) mukaiset palokuntamuodot asukasmäärän mukaan. 2022

Kuva 5. Vapaaehtoistoiminnan paradigmat. Mankkinen 2011

Kuva 6. Paloasemaverkosto Etelä-Karjalan maakunnan alueella. 2022

Kuva 7. Hyvinvointialueen lakisääteinen organisaatio. Sote-tulevaisuuspäivä webinaari 20.11.2020 (Viitaniemi 2021)

Kuva 8. Malli pelastustoimen hallintomallista hyvinvointialue- konsernissa. Sote-tulevaisuuspäivä webinaari 20.11.2020 (Viitaniemi 2021).

Kuva 9. Pelastuslaitoksen organisoituminen 1.1.2021 alkaen. (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kotisivut. 2021)

Kuva 10. Pelastuslaitoksen organisoituminen 1.1.2021 alkaen prosesseittain. (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kotisivut. 2021).

Kuva11. Sopimuspalokuntien yhteistyöryhmän kokoonpano.2022

Kuva 12. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen strategia 2030. (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025. 2020)

Kuva 13. Onnettomuuksien ehkäisypalveluprosessien kytkeytyminen sopimuspalokuntatoimintaan. 2022

Kuva14. Palvelumuotoilun kehittämisotteen vastaparit. Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. 2019

Kuva 15. Design Councilin tuplatimanttimalli. Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. 2019

Kuva 16. Palvelumuotoilun konseptointi- ja palvelukehitysprosessi. Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. 2019

Kuva 17. Opinnäytetyön päivitetty toteutussuunnitelma. 2022

Kuva 18. Muotoiluluotaimen toteuttamisprosessi.2022

Kuva 19. Sopimuspalokuntalaisten kanssa tuotettu ideaseinä. 2021

Kuva 20. Tapahtumamainos Kesäkivaa Marjolassa. (Piia Pulliainen 2021)

Kuva 21. Päivä paloasemalla tapahtumasta. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen Facebook sivut. 2021

Kuva 22. Palokuntasopimusneuvottelut Lauritsalan paloasemalla. 2022

Kuva 23. Kuvankaappaus palokuntasopimuksen palvelutarjontataulukkoluonnoksesta. 2022

Kuva 24. Kuvassa Kesämäen koulun ja Luumäen nuoriso-osastolaisien tuottamia piirroksia. 2022

Kuva 25. Kuvassa Taipalsaaren VPK:n nuoriso-osastolaisten tuottamia piirroksia. 2022

Kuva 26. Lasten piirustukset analysoitu ja ryhmitelty teemoittain. 2022

Kuva 27. Saaren nuoriso-osastolaisia koulutuksessa. 2021

Kuva 28. AS1 alkusammutuskortti. SPEK. 2021

Kuva 29. Kuvassa lasten leikkipalokypärä, johon on signeerattu kurssilaisten ja kouluttajien nimikirjoitukset. 2022

Kuva 30. Pelastustoimen omavalvontamallin vaiheet (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2025)

Kuva 31. Palokuntasopimusluonnos, sopimuspalokunnan tehtävät ja toiminnan järjestelyt. 2022.

Kuva 32. Turvallisuusviestinnän elinkaarimalli (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen turvallisuusviestintäsuunnitelma 2020)

Kuva 33. Käyttäjäprofilointi kohderyhmänä lapset ja nuoret. 2022

Kuva 34. Esimerkkejä ladattavien liikkumiseen tarkoitettujen liikkumisvälineiden onnettomuustyypeistä (Ilta-Sanomat 2017, 2021)

Kuva 35. Käyttäjäprofilointi kohderyhmänä ikäihmiset. 2022.

Kuva 36. Käyttäjäprofilointi kohderyhmänä ikäihmiset. 2022.

Kuva 37. PDCA- mallin hyödyntäminen sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen toimintamallin kehittämisessä. 2022.

**TAULUKKOLUETTELO**

Taulukko 1. Etelä-Karjalan väestöennuste kunnittain 2010–2040 (Etelä-Karjalan palvelutasopäätös 2021–2025)

Taulukko 2. Etelä-Karjalan väestöennuste kunnittain (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelu-tasopäätös 2021–2025)

Taulukko 3. Etelä-Karjalaiset sopimuspalokunnat ja jäsenistö (Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen vuosikertomus 2021)

## Sopimuspalokuntien ja pelastuslaitoksen yhteistyömalli onnettomuuksien ehkäisytehtävien kehittämisessä





## HAASTATTELUKYSYMYKSET SOPIMUSPALOKUNTALAISET:

- TAUSTATIETO
  - Kuinka kauan olet ollut mukana sopimuspalokuntatoiminnassa?
  - Millaisessa roolissa sopimuspalokunnassa toimit?
  - Miten toiminta on muuttunut sinä aikana, kun olet ollut mukana vai onko se?
  - Oletko mukana muussa vapaaehtoistoiminnassa/ yhdistyksessä? Tekeekö sopimuspalokuntasi yhteistyötä jonkun muun kolmannen sektorin toimijan kanssa? Jos, olisiko siitä yhteistyöstä hyötyä?
  
- ARVIOIDAAN TYYTYVÄISYYTTÄ SOPIMUSPALOKUNTATOIMINTAA KOHTAAN
  - Tukeeko sopimuspalokuntatoiminta ammattiasi tai toisinpäin?
  - Onko toiminta täyttänyt toiminnalliset odotukset, mitä sinulla on sopimuspalokuntatoimintaa kohtaan?
  - Onko toiminta ollut riittävän monipuolista?
  - Onko sopimuspalokunnissa mukana jäseniä, joiden erikoisosaminen tai kokemus jää hyödyntämättä?
  
- ASIAKASYMMÄRRYKSEN LISÄÄMINEN
  - Kuka tai ketkä ovat sopimuspalokuntien asiakkaita?
  - Sidosryhmät, ketkä ovat sopimuspalokuntanne sidosryhmät, järjestellään merkityksellisyyden mukaan?
  - Olisitteko valmis tekemään konkin järjestön kanssa yhteistyötä? Mitä se voisi olla?  
(voisivatko kouluttaa esim. kyläyhdistyksiä)
  
- TERMIT TUTUIKSI
  - Mitä termi onnettomuuksien ehkäisy tuo sinulle mieleen?
  - Mitä turvallisuusviestintä sanana käsittää? Esimerkkejä?
  - Viestintä? Miten sopimuspalokunta viestii?
  - Kuuluuko sopimuspalokuntatoimintaan tuvi:n toteuttaminen? Onko se kuinka suunniteltua?
  
- HALUKKUUS MONIPUOLISTAA SOPIMUSPALOKUNTATOIMINTAA
  - Luuletko, että sopimuspalokunnallanne olisi halukkuutta kehittää onnettomuuksien ehkäisytoimintaa? Onko teillä ollut mitä ajatuksia?
  - Haluaisitteko osallistua pelastuslaitoksen oe-toimintaan liittyvään hanke- ja kehittämistoimintaan (tarvittaessa annetaan esimerkkejä esim. kokeilut)
  
- TUKI ONNETTOMUUKSIEN EHKÄISYTOIMINNALLE
  - Millaista tukea saatte tällä hetkellä pelastuslaitoksilta?
  - Tunnetteko, että toimintaanne arvostetaan pelastuslaitoksella?
  - Mitä tukea tarvitsette oe-toiminnan kehittämiseen?
  
- VAPAA SANA? MITÄ MUUTA HALUAISIT TUODA ILMI?

## HAASTATTELUKYSYMYKSET

### HENKILÖKUNTA

- Oletko itse toiminut tai toimitko sopimuspalokunnissa jäsenenä?
- Mitä tehtäviä sopimuspalokunnat suorittavat pelastuslaitokselle?
- Mitä sopimuspalokuntatoiminta merkitsee pelastuslaitokselle?
- Mitkä ovat niitä kriittisiä tekijöitä, joissa pelastuslaitoksen on onnistuttava, joiden avulla sopimuspalokuntatoiminta saadaan pysymään viireänä Etelä-Karjalassa?
- Miten toiminta on kehittynyt vuosien saatossa?
- Miten pelastuslaitos tukee sopimuspalokuntatoimintaa?
- Mitä tumentarpeita luulet, että sopimuspalokunnat odottavat?
- Olisiko jotain esteitä?
- Onko sopimuspalokunnissa mukana jäseniä, joiden erikoisosaaminen tai kokemus jää hyödyntämättä?
- Kuuluuko sopimuspalokuntatoimintaan turvallisuusviestinnän toteuttaminen? Onko se kuinka suunniteltua?
- Luuletko, että sopimuspalokunnilla olisi halukkuutta kehittää onnettomuuksien ehkäisytoimintaa?
- VAPAA SANA? MITÄ MUUTA HALUAISIT TUODA ILMI?

### MIRA LEINONEN/ALUEHALLINTOVIRASTO

- Koronatilanne on pitkittynyt. Onko sillä ollut vaikutusta sopimuspalokuntatoimintaan?
- Sopimuspalokuntatoiminta tunnetaan tulipalojen sammuttamisesta aivan kuin vakituinen palokuntakin. Jotkut sopimuspalokunnat tekevät myös onnettomuuksien ehkäisytoimintaa, yleisimmin turvallisuusviestintää. Arvostetaanko onnettomuuksien ehkäisytehtäviä sopimuspalokuntatoiminnassa mielestäsi?
- Mitä tehtäviä sopimuspalokunnat suorittavat pelastuslaitokselle?
- Mitä sopimuspalokuntatoiminta merkitsee pelastustoimelle?
- Mitkä ovat niitä kriittisiä tekijöitä, joissa pelastuslaitoksen on onnistuttava, joiden avulla sopimuspalokuntatoiminta saadaan pysymään viireänä?
- Miten toiminta on kehittynyt vuosien saatossa?
- Miten pelastuslaitos tukee sopimuspalokuntatoimintaa?
- Mitä tumentarpeita luulet, että sopimuspalokunnat odottavat?
- Olisiko jotain esteitä?
- Onko sopimuspalokunnissa mukana jäseniä, joiden erikoisosaaminen tai kokemus jää hyödyntämättä?
- Kuuluuko sopimuspalokuntatoimintaan turvallisuusviestinnän toteuttaminen? Onko se kuinka suunniteltua?
- Luuletko, että sopimuspalokunnilla olisi halukkuutta kehittää onnettomuuksien ehkäisytoimintaa?
- VAPAA SANA? MITÄ MUUTA HALUAISIT TUODA ILMI?

## SAATEKIRJE KOULUILLE PALVELULULUOTAINTA VARTEN

Hei!

Korona haastaa vielä meitä hetken. Olemme perinteisesti olleet tukemassa koulujen turvallisuuskasvatusta. Normaaliaikana olemme käyneet kouluilla sekä koululaisia on vierailut paloasemilla. Nyt kun vielä fyysinen toiminta ja yhteistyö ei ole mahdollista, tavoitteenamme Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella kevättalven aikana on tuottaa videoita. Yksi video esikoululaisille sekä yksi nelosluokkalaisille. Sen vuoksi kutsumme teitä kertomaan meille kuvin, mitä tiedät palokuntatoiminnasta/palomiehen tehtävistä. Piirustuksia käytetään työpajoissa, joissa yhdessä sopimuspalokuntien kanssa ideoidaan kouluille videomateriaali hyödynnettäväksi.

Haluaisimme, että oppilaat tekisivät tärkeänä pitämästään asiasta piirustuksen. Koko mielellään A4 (ei ole ehdoton). Tämä ei ole kilpailu. Kaikki piirustukset ovat yhtä hyviä. Pyrimme muistamaan koulua jollain tavoin aktiivisuudesta. Piirustus olisi vaikka kotitehtävä, jonka annettaisiin jollain tunnilla ja muutaman päivän kerättäisiin pois. Pelastuslaitokselta käytäisiin hakemassa piirustukset pois. Toivoisimme, että piirustukset olisivat haettavissa viimeistään perjantaina 25.2.2022.



Terveisin,

Vesa Kultanen

vesa.kultanen@ekpelastuslaitos.fi