

# Paloriskitarkastustoiminnan kehittäminen

LAB-ammattikorkeakoulu  
Sairaanhoitaja, (ylempi AMK)  
2023  
Susanna Hakonen

## Tiivistelmä

Tekijä Hakonen Susanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2023
	Sivumäärä 33	
Työn nimi Paloriskitarkastustoiminnan kehittäminen		
Tutkinto ja koulutusala Sairaanhoitaja (ylempi AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Varsinais-Suomen pelastuslaitos		
Tiivistelmä <p>Paloriski-ilmoitusten määrä on kasvaa Varsinais-Suomen alueella huomattavasti vuosittain, koska huonokuntoisia asukkaita elää ilman mitään palveluita ja kontakteja enenevissä määrin keskuudessamme. Ongelmat voivat johtua heikentyneestä toimintakunnosta, jota ikääntyminen, syrjäytyneisyys, päihteet tai ongelmat mielenterveydessä aiheuttavat.</p> <p>Tarkoituksena on uudistaa palotarkastusprosessia asiakaslähtöisesti ja tavoitteena yhtenäistää tarkastustapahtuman toteuttamista sekä kehittää palotarkastusprosessia.</p> <p>Tutkimuksellisessa kehittämistyössä aineistoa kerättiin asiakkailta teemahaastattelun avulla ja palotarkastajilta Teams-työpajassa, jonka pohjalta kerättiin ehdotuksia asiakaslähtöisempään tarkastustoimintaan. Työn tuloksina selvisi, että asiakkaat arvostavat kunnioittavaa kohtelua ja inhimillistä otetta. Pelastustoimen virkapuku aiheutti pelkoa ja sen hälventäminen aidolla kohtaamisella oli asiakkaille tärkeää. Paloriskitarkastustyötä tekevien palotarkastajien yhteinen toive oli muiden toimijoiden mukaan tulo oikea-aikaisesti ja helposti, jolloin asiakkaan asiaa saataisiin edistettyä mahdollisimman laadukkaasti. Tässä säästetään toimijoiden ja asiakkaan aikaa ja yhteiskunnan rahaa.</p> <p>Työssä uudistettiin myös prosessiohje paloriskityötä tekeville palotarkastajille, josta voi helposti tarkastaa asiakkaan palvelupolun kulkua, muut toimijat sekä toimijoiden yhteystietoja.</p> <p>Paloriski-ilmoitus asianmukaisesti toimitettuna voi parantaa isonkin ihmisjoukon asumisturvallisuutta ja auttaa apua tarvitseva kansalainen palveluiden piiriin, joita hän tarvitsee selviytyäkseen ja päästääkseen elämässään häntä tyydyttävälle tasolle.</p> <p>Jatkotutkimusaiheena voisi olla mielenterveys- ja päihdeasiakkaan kohtaamisen haasteet ja niiden ratkaisu paloriskityötä tekeville palotarkastajille.</p>		
Asiasanat paloriskitarkastus, palotarkastusprosessi, asiakaslähtöisyys		

## Abstract

Author Hakonen Susanna	Type of Publication Master´s thesis	Published 2023
	Number of pages 33	
Title of Publication Development of fire risk assessments		
Name of Degree Master of Health Care		
Name, title, and organization of the client Southwest Finland Emergency Services		
Abstract <p>The number of fire risk reports is increasing considerably in Varsinais-Suomi every year, because there are an increasing number of unwell residents living without any services and contacts among us. The problems can be caused by impaired functioning caused by aging, isolation, intoxicants, or problems with mental health.</p> <p>The purpose was to reform the fire inspection process in a customer-oriented way, and the goal was to unify the implementation of the inspection event and develop the fire inspection process.</p> <p>In the research and development work, material was collected from customers through thematic interviews and from fire inspectors in a Teams workshop, based on which suggestions for more customer-oriented inspection activities were collected. The results of the work revealed that customers value respectful treatment and a human touch. The uniform of the rescue service caused fear and dispelling it with an authentic encounter was important to the customers. According to other operators, the common wish of the fire inspectors performing fire risk assessments was to arrive in a timely and easy manner, so that the client's case could be promoted with the highest possible quality. This saves operators' and customers' time and society's money.</p> <p>The work also updated the process instructions for fire inspectors doing fire risk work, from which you can easily check the course of the customer's service path, other operators and operators' contact information. A fire risk notification, if submitted properly, can improve the housing safety of even a large group of people and help a citizen in need of assistance to the range of services he needs to survive and reach a satisfactory level in his life.</p> <p>A further research topic could be the challenges facing the customer and their solution for fire inspectors doing fire risk assessments.</p>		
Keywords Fire risk assessments, fire inspection process, customer orientation		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Toimintaympäristön kuvaus .....	2
3	Paloriskitarkastukset .....	3
3.1	Paloriskikohteet .....	3
3.2	Paloriskitarkastustoiminnan kehittyminen .....	4
3.3	Paloriski-ilmoitus ja paloriskitarkastus .....	6
3.4	Paloriskitarkastuksen nykytilanne Varsinais-Suomen Pelastuslaitoksella .....	8
4	Tavoite ja tarkoitus ja kehittämistehtävät.....	11
5	Opinnäytetyön toteutus .....	12
5.1	Tutkimuksellinen kehittäminen .....	12
5.2	Aineiston keruu ja analyysi.....	13
6	Tulokset.....	16
6.1	Asiakkaiden näkemyksiä paloriskiasunnon tarkastustapahtumasta .....	16
6.2	Henkilöstön näkemyksiä paloriskiasunnon tarkastustapahtumasta .....	19
7	Pohdinta .....	23
7.1	Tulosten tarkastelua .....	23
7.2	Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden arviointi .....	26
7.3	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	28
	Lähteet.....	30
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Teemahaastattelun runko	
	Liite 3. Paloriskiasukkaan palveluprosessi	
	Liite 4. Esimerkki toimintaohjeesta Varsinais-Suomen pelastuslaitoksella	

## 1 Johdanto

Paloriski-ilmoitusten määrä on kasvanut vuosien varrella ja yhteistyötoimijoita on tullut lisää. Vuonna 2018 ilmoituksia vastaanotettiin Varsinais-Suomen alueella alle sata ja vuonna 2021 oli määrä yli 400 kappaletta.

Opas paloriskiasunnon ilmoittamiseen, valvontaan ja viranomaisyhteistyöhön on, mutta oppaassa paneudutaan valvonnan suorittamiseen sekä määräyksien antamiseen. Valvontatyön lisäksi kohteessa on yleensä moniongelmainen asiakas ja hänen lähipiirinsä haasteet. Työ haastavien asiakkaiden kanssa voi kuormittaa tarkastajaa ja aiheuttaa turhautumisen tunnetta, jos hänellä ei ole työkaluja ongelmien ratkaisemiseen.

Kun pyritään muuttamaan ihmisten käyttäytymistä turvallisempaan suuntaan, tulee palvelun olla ihmislähtöistä. Onnettomuuksien ehkäisytyössä on palvelun antajana sekä saajana aina ihminen. Pelastusviranomaiselta palvelutapahtuman saaja on oikeutettu yhdenvertaiseen ja syrjimättömään kohtamiseen. Viranomaispäätökset tulee olla perusteltuja ja ymmärrettävissä, että niillä olisi merkittävyyttä. Asiakkaamme eivät tarvitse virheiden osoittelua, vaan aitoa kohtaamista ihmiseltä ihmiselle. Uhkausten ja määräysten sijaan tulee tukea yksilöitä sekä yhteisöjä turvallisempaan toimintaan ja huomiota kiinnitetään vain, jos lakia on rikottu selkeästi. Kehittäessämme työtämme on meidän opittava myös asiakkailta ja kyettävä vuoropuheluun myös muiden toimijoiden, kuten sosiaalitoimen kanssa. "Uskottavuus syntyy jokaisessa kohtaamisessa." Pelastustoimintaan liittyvät kelpoisuusvaatimukset on määritelty valtioneuvoston asetuksessa, mutta vastaavia vaatimuksia palotarkastajille ei ole. Kuitenkin palotarkastajat käyttävät merkittävää julkista valtaa ja tekevät hallinnollisia viranomaispäätöksiä. (Heliskoski & Lepistö 2019, 11, 30.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on uudistaa paloriskitarkastusprosessia asiakaslähtöisesti eli tuottaa asiakkaalle entistä laadukkaampaa moniammatillista tarkastustoimintaa ja lisätä asiakastyytyväisyyttä sekä parantaa asiakaskokemusta organisaation strategisten tavoitteiden suuntaan.

Tavoitteena on yhtenäistää tarkastustapahtuman toteuttamista ja kehittää paloriskitarkastusprosessia.

## 2 Toimintaympäristön kuvaus

Varsinais-Suomen pelastuslaitos vastaa pelastustoiminnasta maakunnan alueella. Kuntia on 27 ja alue muodostuu pohjoisosistaan maatalousalueesta, keskiosalta kaupunkilaisalueesta ja eteläosasta harvaan asutetusta saaristoalueesta. Päättävä valta on aluepelastuslautakunnalla ja johtovastuu pelastusjohtajalla tukenaan johtoryhmä. Alueella on 83 paloasemaa, joista ympärivuorokautisesti valmiudessa olevia on yhdeksän. Suurin osa paloasemista on sopimuspalokuntien ylläpitämiä. Pelastuslaitos järjestää ensihoitoa yhdessä sairaanhoitopiirin kanssa, sekä ensivastetoimintaa 26 sopimuspalokunnan toimesta. Henkilökuntaa on noin 600, joista palomiehiä noin 300 ja ensihoitajia yli 150. Lisäksi pelastuslaitoksella työskentelee palotarkastajia, suunnittelijoita, viestinnän ammattilaisia ja toimistotyöntekijöitä. Pelastuslaitoksen perustehtäviin kuuluu ihmisten, omaisuuden, eläimien ja ympäristön pelastaminen ja suojaaminen sekä onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja turvallisuuskulttuurin edistäminen.

Pelastuslaitos jakaantuu neljään osaan, joita ovat operatiivinen-, riskienhallinnan- ja tukipalveluiden palvelualueet sekä uutena vuonna 2022 toimintansa aloittanut tilanne- ja johtokeskuspalvelut. Riskienhallinta jakaantuu siviilivalmiuteen sekä onnettomuuksien ehkäisyyn, jossa huolehditaan alueen lausunto- ja valvontatoimenpiteistä valvontasuunnitelman mukaan sekä ohjauksesta, neuvonnasta ja koulutuksesta. Onnettomuuksien ehkäisemiseksi pelastuslaitos tekee yhteistyötä muiden viranomaisten, alueen yhteisöjen ja asukkaiden kanssa. (Varsinais-Suomen Pelastuslaitos, 8, 68–69.) Valvontatoimenpiteitä suorittaa viranomaisvastuulla palotarkastajat heille määrättyjen erikoistehtävien ja alueiden mukaan. Viranomaisen työtä ohjaa lait ja hänen tekemänsä asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia ja aina valituskelpoisia. Paloriskitarkastuspöytäkirjat ovat salaisia, koska päätöksissä puututaan henkilön erittäin henkilökohtaisiin oloihin. Palotarkastus suoritetaan riskiperustaisesti ennalta määrättyjen ehtojen mukaan ja paloriskiasuntotarkastuksessa ehdot täytyvät, jos havaitaan palovaara tai muu onnettomuusriski muun asiakaskäynnin yhteydessä. Velvoite tulee pelastuslaista. Tavoitteena on vähentää paloriskiasuntojen määrää tulevaisuudessa ja lisätä niiden tunnistamista, joten yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tulee kehittää. (Varsinais-Suomen pelastuslaitos. 23, 63; Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999, 32§.)

### 3 Paloriskitarkastukset

#### 3.1 Paloriskikohteet

Kuolemaan johtavissa tulipaloissa 90 % tapauksista tapahtuu asukkaan kotona. Palotarkastuksella yleensä kiinnitetään huomiota rakennukseen ja tekniikkaan. Kuitenkin tutkimalla jo tapahtuneita tulipaloja on havaittu, että ihmisen käytös on ensisijainen paloriski. Yleensä jokin toimintakyvyn alenema on syynä asukkaan asuntoon jäämiseen tulipalon keskelle. Osaan henkilöistä kohdistuu useita eri tekijöitä, joiden on havaittu kasvattavan paloriskiä tavallisesti varustellussa asunnossa. Riskiä kasvattavat asunnon runsas tavaramäärä, joka on hiljalleen kasaantunut kulkuväylille. Joskus asunnosta poistuminen voi olla jopa estynyt. Asunnossa voi asua keräilijä, jolle vanhat sanomalehdetkin ovat aarteita tai se muistuttaa enemmän varastoa, kuin asuntoa. Näitä asuntoja kutsutaan keräilijäasunnoiksi, joissa keräily ei ole enää hallinnassa, vaan asukas on aarteidensa vanki ja tavara heikentää huomattavasti normaalia asumismukavuutta. Toisaalta asunnon tavaramäärä voi olla normaali, mutta asukas voi säilyttää liedellä pahvia tai sen yläpuolella patakintaita, jotka syttyvät helposti lämpötilan noustessa, jos lieden unohtaa pitkäksi aikaa päälle. Asukas voi olla unohtanut kattiloita liedelle useamminkin tai nukahtanut tupakan kanssa, jolloin asunnossa havaitaan palojälkiä. Asukas voi säilyttää kiukaan päällä tai välittömässä läheisyydessä tavaraa tai kuivattaa pyykkejä kuuman kiukaan yläpuolella nopeuttaakseen kuivumista. Asunnossa voi olla epäilyttäviä sähköviritelmiä tai asukkaan kunto on niin heikko, ettei hän kykene poistumaan asunnosta ja aloittamaan alkusammutusta tai varoittamaan muita asukkaita ja soittamaan apua numerosta 112. Ja mikä tärkeintä, palovaroitin puuttuu, tai siinä ei ole toimivaa paristoa. Nämä seikat esiintyvät usein asuntopaloissa. (Suomen kuntaliitto 2019, 7, 10–11.)

Vuonna 2020 Suomessa palokuolleita oli 49 henkilöä, joista 35 henkilön toimintakyky oli heikentynyt. Näistä 21 henkilön toimintakyvyn aleneman aiheuttaja oli päihteet ja 14 tapaukseen liittyi ikä tai sairaudet. Menehtyneistä 84 % asui yksin. Vain viidestä asunnosta, josta vainaja löytyi, oli toimiva palovaroitin. (Liukkonen 2021.) Väestön vanhetessa ja laitospaikkojen vähetessä on alettu kiinnittämään huomiota itsenäisesti kotona asuvien ihmisten asumisturvallisuuteen. Varsinais-Suomen alueella yli 75-vuotiaiden määrän ennustetaan kasvavan seuraavan 15-vuoden aikana 23 000 henkilöllä. Kotona asuva ei välttämättä erota palovaroitinta ilmanvaihtokanavan suojasta, saati tarkastanut kuukausittain palovaroittimen kuntoa. Ruuanlaiton yhteydessä voi asukas unohtaa kuuman lieden päälle, tai laittaa mikroon kenkensä kuivumaan. Saunassa vahinko tapahtuu kuivattamalla vaatteita ja kuivatuksen nopeuttamiseksi kiuas on laitettu lämpenemään. Myös tupakoinnin ja vahvan päihtymystilan yhdistelmä voi olla tappava. Asukkaan

toimintakyvyn heiketessä huononevat mahdollisuudet poistumiseen kolmessa minuutissa palavasta asunnosta. Noin kolmen minuutin jälkeen asunnossa ei voi enää selvitä hengissä kuumuuden ja myrkyllisten savukaasujen vuoksi. Pelastuslaitosten palontutkijat ovat vuodesta 2007 lähtien tutkineet ja tilastoineet henkilövahinkoja aiheuttaneet tulipalot. Havaittiin, että vuosittaisista noin 3000 asuntopalosta loukkaantuu tai kuolee yli sata ihmistä ja vähintään kahdessa kolmesta tapauksesta on uhrin päihteiden käytöllä vaikutusta. Toinen suuri ryhmä on ikäihmiset ja heille on kehitetty paloRAI ja EVAC-mittari, joilla kotihoidon asiakkaiden toimintakykyä mitataan paloturvallisuuden näkökulmasta. Nämä ovat aktiivisesti käytössä Pirkanmaan ja Varsinais-Suomen alueella ja mittareita käytetään asukkaan palvelutarpeen määrittelyssä tai kotihoidon toimesta. Näiden mittareiden perusteella kyetään arvioimaan, onko asukkaalla tarvetta esimerkiksi huoneistokohtaiselle sammutusjärjestelmälle tai liesivahdille parantamaan turvallisuutta. (Björkgren ym. 2017, 8–12.)

Paloriskiongelman tunnistettu maailmanlaajuisesti. National Fire Protection Association on ohjeistanut kiinnittämään huomiota asiakkaan kunnioittamiseen ja osoittamaan huolta asiakkaan turvallisuudesta, jota tavaramäärä ja asunnon sekaisuus heikentää. Asiakkaat pitävät tavaroitaan arvossa, joten niistä ei tule puhua roskana tai romuna, vaan käytetään samaa kieltä, kuin asiakas. Käynnillä keskitytään todellisiin vaaranpaikkoihin, eikä vaadita täydellistä välitöntä siisteyttä. Tarkastuksen suorittaja voi osoittaa empatiaa ilmaisemalla, että ymmärrät läsnäolosi olevan häiritsevää henkilölle, mutta jonkinlainen muutos on välttämätön. (National Fire Protection Association.) Keräilijäasuntojen asukkaat ovat saaneet tautiluokituksen osassa maailmaa, ja asia on myös pohdinnassa Suomessa. Tautiluokitus on psykiatrian puolelta ja kuuluu mielialahäiriöihin. Keräilypakosta kärsivälle on ominaista vaikeus luopua tavarasta. Tavarahan hävittämiseen liittyy hylkäämisen tunnetta. Keräilijä uskoo tarvitsevänsä esineitä tulevaisuudessa. (Huttunen 2015.) Pakkokeräily sisällytettiin ensin pakko-oireisen persoonallisuushäiriön diagnostiseksi kriteeriksi Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders- kirjan kolmanteen painokseen. Kirja sisältää yhdysvaltalaisen mielenterveys- ja käyttäytymishäiriöiden diagnoosijärjestelmän, joka täydentää UCD-10 järjestelmää psykiatrian puolelta. Myöhemmin kuitenkin havaittiin, että keräily on toissijainen oire liittyen muihin sairauksiin. Uusimpien tutkimusten mukaan keräilypakko voi olla oma sairautensa. Sairaus on tulossa myös WHO:n ICD-10- luokitukseen tulevaisuudessa. (Gonçalves ym. 2017.)

### 3.2 Paloriskitarkastustoiminnan kehittyminen

Pohjana paloriskiasuntojen tarkastustyölle on 2008 Espoossa sattunut tulipalo, jossa kuoli viisi ihmistä ja viisi loukkaantui. Palanut rakennus oli vanha rintamamiestalo, joka oli

muutettu ryhmäasunnoksi. Asunnossa oli nautittu yöllä päihteitä ja yöllä kaikkien asukkaiden ja heidän vieraidensa nukkuessa oli porrashuoneessa syttynyt tulipalo. Sammutustoiminta oli alkanut nopeasti ja ihmiset olivat evakuoineet itse itsenä ulos, joten runsas uhriluku selittyy päihteiden nauttimisen ja siitä seuraavan alentuneen toimintakyvyn vuoksi, eli kaikki talossa olijat eivät ole havahtuneet hereille. Pelastuslaitoksella ei ollut tietoa, että rakennus oli asuntola, eikä siellä ollut automaattista sammutusjärjestelmää eikä paloilmoitinlaitteistoa. Rakennus ei vastannut paloturvallisuuden näkökulmasta tällaisen erityisryhmän tarpeita. (Onnettomuustutkintakeskus 2008, 9, 12, 52.)

Suuren uhriluvun vuoksi oikeuskansleri otti asiaan kantaa ja koska uutta pelastuslakia oltiin juuri valmistelemassa sisäasianministeriössä, kirjattiin lakiin uusi pykälä. 42 §: n tarkoituksena on parantaa tiedonsaantia ja yhteistyötä eri viranomaisten ja toimialojen välillä. Uuden pelastuslain tullessa voimaan 2011 yhteistyötä aloitettiin Varsinais-Suomen alueella Turun Kaupungin Vuokrataloyhtiön kanssa, joilla oli ollut jo vuosia ongelmia asuntojen siivottomuus- ja keräilijätapauksissa. Myös ensihoito toivoi asiasta koulutusta ja kunnan terveystarkastaja esitti toiveen yhteistyötoiminnasta. (Kummunsalo 2014, 28.) Paloriskiasuntojen riskien vähentämiseen on jo kiinnitetty runsaasti huomiota, mutta huomio koskee lähes ainoastaan ikääntyneiden asumisturvallisuuden parantamista, vaikka suurin osa kuolemaan johtaneista tulipaloista johtuu asukkaan huolimattomuudesta, piittaamattomuudesta, varomattomuudesta ja laiminlyönneistä eli asukkaan tuottamuksellisesta toiminnasta. Myös teknisiä suorituksia pyritään parantamaan jatkuvasti, mutta asukkaalta ei olla kysytty, kuinka voisimme palvella paremmin.

Palopäällystöopiskelija Kari Kummunsalo on 2014 tehnyt urauurtavan toiminnallisen opinnäytetyön Varsinais-Suomen pelastuslaitokselle paloriskiasukkaista, johon kaikki Suomessa tapahtuva paloriskiasuntotarkastustoiminta pohjautuu (Kummunsalo 2014). Severi Uurasmaa ja Lassi Kylälämmin, myös palopäällystön koulutusohjelmasta, ovat tuottaneet opinnäytetyössään Pirkanmaan pelastuslaitokselle koulutusmateriaalia palovaarojen tunnistamiseen ja muihin onnettomuusriskeihin ja oppaan asukkaalle palovaarojen ja onnettomuusriskien poistamiseen. Lisäksi työssä kartoitettiin ilmoitusvelvollisuuden koulutustarpeesta ensihoitajille. (Kylälämmin & Uurasmaa 2017.) Outi Salo on kehittänyt tarkastuslistan ikäihmisen kodin turvallisuuden parantamiseen ja oppaan sen käyttöön opinnäytetyössään palopäällystön AMK koulutuksessaan (Salo 2018). PolAMK opiskelija Heikki Nyman on tutkinut AMK opinnäytetyössään, joka on valmistunut 2019, pelastuslain 42§:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta poliisin näkökulmasta ja yhteistyön sujuvuutta poliisin ja pelastustoimen välillä (Nyman 2019). Laurea AMK turvallisuusalan koulutusohjelman opiskelija Petteri Lottanen on lähestynyt aihetta 2020 valmistuneessa opinnäytetyössään, jossa toisena kehittämiskohteena oli viranomaisyhteistyön

kehittämisen paloriskiasuntoon valvontaprosessissa. Tässä opinnäytetyössä mainitaan asiakkaan kuuntelemisen tärkeys ja viranomaisen vakuuttavuus ja vakaa käytös, ilman ylimielisyyttä. (Lottanen 2020.) Palopäällystöopiskelija Mika Kinnunen on opinnäytetyössä esitellyt ilmeiseen palon vaaraan tai muun onnettomuuden riskiin liittyvät juurisyyt ja niistä johtuvat seuraukset. Hän on haastatellut yhteistyötahoja liittyen eri toimijoiden näkemyksiin riskiasumisen ennaltaehkäisyyn, tapausten käsittelyn nykytilaan ja kehittämiseen liittyen. (Kinnunen 2022.) Centria AMK tuotantotalouden opintolinjalta opiskelija Pasi Hakala on luonut Keskipohjanmaan ja Pietarsaaren alueen pelastuslaitoksille paloriski-ilmoitusjärjestelmän, jolla paloriski-ilmoitusten määrää voidaan tilastoida (Hakala 2022).

### 3.3 Paloriski-ilmoitus ja paloriskitarkastus

Suuri osa paloriskiasukkaista on täysin kaiken palvelun ulkopuolella. Näiden paloriskiasukkaiden tavoittamiseksi on kehitetty ilmoituslomake pelastuslaitosten kumppanuusverkoston yhteistyöhankkeena, jolloin joko työtehtävällä ollut hoitaja tai poliisi ja jopa huolestunut naapuri voi tehdä sähköisesti ilmoituksen mahdollisesta palo- tai onnettomuusvaarasta. (Palosuojelurahasto, 11.)

Ilmoitusvelvollisuus koskee viranomaisia ja kunnan sekä julkisyhteisön työntekijöitä, sekä hoitolaitostyöntekijöitä. *Jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.* (Pelastuslaki 379/2011, 42§.)

Paloriski-ilmoituksia tulee Varsinais-Suomessa vuosittain yli neljä sataa kappaletta. Ilmoituksen tekee yleisimmin kotihoito tai ensihoito. Ilmoitusten tekoon palotarkastajat järjestävät yhteistyötahoille koulutuksia. Ilmoitus käsitellään aina tapauskohtaisesti, joten kiireellisyys ja siihen käytettävä aika vaihtelevat erittäin paljon. Jos ilmoitus ei koske palotarkastajan toimialaa, hän siirtää sen oikealle henkilölle ja yhteistyötä kuitenkin jatketaan asian loppuun saattamiseksi.

Pelastusopisto tuotti kesällä 2017 kyselyn kaikille 22 pelastuslaitoksille kyselyn paloriskikohteiden ilmoittamismenettelystä. Vastauksia saatiin 19 laitokselta ja vastausten perusteella laitoksilla on erittäin suuria eroavaisuuksia. Ilmoitusten määrä oli eräällä

laitoksella 0,4 ilmoitusta / 100 000 asukasta kun taas eniten ilmoituksia tulleella alueella oli 110 ilmoitusta / 100 000 asukasta. Tutkija Päivi Mäkelän mukaan suureen vaihteluun on vaikuttanut koulutuksen määrä ja asiasta tiedottaminen. Millään laitoksella ei ole moniviranomaistyöryhmää ja vain kolmannes laitoksista teki yhteistyötä mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa. Erityisesti paloriskikohteiden tarkastuksiin keskittyvää palotarkastajaa ei kyselyn aikana juuri ollut, vaan muutama tarkastaja teki näitä oman työn ohella. Mitä suurempi ilmoitusten määrä oli, sitä enemmän tarkastajat toivoivat koulutusta. Koulutustarpeita mainittiin muun muassa yleisesti pelastuslain 42 § tarkoituksesta ja velvoitteista sekä selvitystä siihen, mikä saa ihmisen käyttäytymään keräilypakko-oireisesti. Myös tietoa erilaisista psyykkisistä sairauksista sekä muistisairauksista ja miten ne vaikuttavat henkilön toiminnanohjaukseen ja toimintakykyyn. Tarkastajat kokivat työn olevan merkityksetöntä ja turhaa, jos määräyksiä annetaan kohteelle ja asukkaalla ei ole kykyä ja voimavaroja niitä toteuttaa. (Lehtimäki & Mäkelä 2018, 101, 105–106, 111.) Asiakas voi käyttäytyä uhkaavasti, tai olla väkivaltainen. Se ei kuitenkaan tarkoita, että asiakas haluaisi vahingoittaa, vaan uhkaavan käytöksen voi laukaista stressi, jota palotarkastus aiheuttaa. Uhkaavan käytöksen takana voi olla temperamentti, mielenterveys- tai persoonallisuushäiriö, psykoottiset oireet tai väkivaltaa yleisesti käyttävä ympäristö. Käyttäytymisen taustalta voi löytyä lapsuuden olosuhteet, perheen psykososiaaliset ongelmat, huono-osaisuus tai syrjäytyminen. (Hyyti ym. 2014, 8.) Tämä aiheuttaa ymmärrettävästi palotarkastajassa pelkoa ja turhautuneisuutta, koska hänellä ei ole taustalla koulutusta kohdata erilaisia ihmisryhmiä, jotka poikkeavat valtaväestöstä.

Paloriskitarkastus on asiakkaalle aina ilmainen. Tarkastustapahtuma on asiakkaan kotona, joten kunnioittava käyttäytyminen ja asiakkaan kuuntelu ja herkkyys reagoida oikealla tavalla on erittäin tärkeää. Kaikilla on oma tarinansa kerrottavana, miten tilanteeseen on päädytty ja se on usein myötäelämistä herättävä. Tarkastustapahtuma yritetään tehdä kiireettömäksi ja asiakasta yritetään tukea ja kannustaa ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa. Tarkastustapahtumalle kehoitetaan asiakasta ottamaan jonkun tukihenkilön, että asiakkaalle ei tule tunne alakynteen jäämisestä viranomaiskatselmuksessa. Myös palotarkastajalla tulee ainakin ensimmäisellä tarkastuskerralla olla mukana joku turvallisuuden vuoksi. Hänen tulee olla joko toinen tarkastaja tai esimerkiksi sosiaalityöntekijä, jotta asiakkaan asiaa saadaan edistettyä viivyttelämättä. Kuitenkin ihmismäärä tulee pitää mahdollisimman vähäisenä. Asiakas voi olla jäänyt ulkopuoliseksi auttamisverkon kaikista palveluista, eikä hänellä ole voimavaroja tai osaamista avun hakemiseen. Asiakas voi olla myös viranomaisvastainen johtuen edeltävistä negatiivisista omakohtaisista tapahtumista tai kuulopuheiden perusteella tehdyistä johtopäätöksistä. Palotarkastajat kokevat tarvitsevansa koulutusta haastavien

asiakasryhmien kohtaamiseen, jotta tarkastajan vuorovaikutustaidot paranisivat ja tapahtumasta tulisi luonnollisempi. Käynnistä laaditaan pöytäkirja, joka sisältää ohjeita, ehdotuksia ja määräyksiä turvallisuuden lisäämiseksi. Pöytäkirjan teksti voi olla vaikeasti tulkittavaa, lakeihin viittaavaa asiakirjatekstiä. Siksi on erittäin tärkeää selittää asiakkaalle, mitä pöytäkirjassa oleva teksti käytännössä juuri tälle asiakkaalle tarkoittaa ja ottaa huomioon erilaisia esteitä, mitä tekstin tulkinnassa voi olla. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2019, 18–59.)

### 3.4 Paloriskitarkastuksen nykytilanne Varsinais-Suomen Pelastuslaitoksella

Kun ilmoitus paloriskistä vastaanotetaan, selvitetään yleensä ensin, onko asiakkaalla jokin aktiivinen kontakti sosiaali- tai terveystoimijoihin tai onko ilmoitus mennyt myös jollekin muulle viranomaiselle. Jos kontakti löytyy, voidaan heidät pyytää jo suunnitteluvaiheessa mukaan käsittelyyn. Jos kontaktia ei ole, tiedustellaan ilmoittajalta, olisiko siitä mahdollisesti hyötyä asiakkaan asian hoitamisessa, jotta asiakas saa palvelun mahdollisimman vähäisillä viranomaiskäynneillä ja vaivalla. Asiakkaalle lähetetään kirje tulevasta paloriskitarkastuksen ajankohdasta ja kerrotaan siinä omien yhteystietojen lisäksi, mitä tarkastus pitää suurin piirtein sisällään. Tarkastus sovitaan noin kahden viikon päähän. Ilmoitus pyrkii viestimään ystävällisesti ja kohteliaasti, jotta asiakkaan häpeää ja pelkoa ei kasvatettaisi. Ennen tarkastusta yhteydenottoja tulee useasti. Asiakas kertoo pelkäävänsä tarkastusta tai on sitä mieltä, että tarkastus on turha ja ilmoitus ilkeä. Nämä tapaukset pohditaan uudelleen ja jos esimerkiksi isännöitsijältä tai kotihoidolta saatu tieto asunnon hyvästä kunnosta osoittaa ilmoituksen turhaksi, asiasta tehdään pöytäkirja, jossa esille tulleet asiat mainitaan ja käsittely lopetetaan tarkastajan harkinnan mukaan. Jos asiakasta pelottaa tai hävettää tarkastus, yritetään tapauskohtaisesti ratkaista asia niin, että asiakas pystyy kestämään tilanteen ilman liiallista kuormitusta.

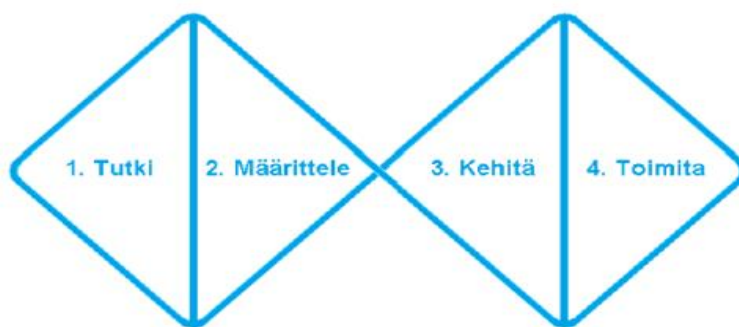
Paloriskitarkastukselle voi osallistua muitakin toimijoita ja asiakas saa tiedon myös heistä etukäteen. Tarkastuksella käydään asiakkaan kanssa läpi turvallisuusasioita ja kerrotaan havaituista turvallisuuspuutteista. Jos puutteita ei kyetä korjaamaan käynnin aikana, asia kirjoitetaan pöytäkirjaan ja puutteiden korjaamiselle annetaan aikaa sekä tarjotaan keinoja, jos asiakas ei itse selviä niistä. Asuntoon tehdään myöhemmin jälkivalvontaa tai useampia. Kun turvallisuus on kunnossa, asia päätetään. Jos turvallisuuspuutteet eivät millään ratkeaa tyydyttävälle tasolle ryhdytään muihin toimiin, joita voi pahimmassa tapauksessa olla hallintaoikeuden menettäminen omaan asuntoon.

Paloriskitarkastuksen voi suorittaa palvelutehtävänä, jolloin luodaan asiakastapahtuma ja osallistetaan asiakas mukaan toimintaan. Palotarkastaja voi hyödyntää asiakkaan omia voimavaroja ja siten osallistumista taas yhteiskunnan toimintaan. Kunnioittava kiireetön kohtaamistapahtuma, luottamuksen saavuttaminen ja tukeminen läpi tapahtuman lisää asiakkaan luottamista omiin sekä palotarkastajan kykyihin. Kun asiakas otetaan huomioon paremmin yksilönä, häipyvät viranomaisen status ja palotarkastaja kyetään kohtaamaan toisena ihmisenä. Kun asiakkaan asiat saadaan parempaan järjestykseen ja kaaos hallintaan, on asukkaan ja koko talon paloturvallisuusriski siltä osin poistettu. (Ristolainen ym. 2020, 243–245.) Pelastuslaitoksella on laadittu helmikuussa 2018 prosessikuvaus paloriskitarkastuksen toiminnan peruslähtökohdista ja kuvaus, kuinka toimia ongelmatilanteessa. Prosessikuvauksen jalkauttaminen ja kehittäminen on jäänyt. Pääperiaatteet, kuinka asia käsitellään ei ole muuttunut, mutta uusia toimijoita ja palvelupolkuja on kehitetty palvelemaan kotona asuvia asukkaita.

Palotarkastuksen yhteydessä tehtävän palveluneuvonnan tavoitteena on auttaa asiakasta parantamaan kodin turvallisuutta, jotta asuminen hänellä ja muilla asukkailla olisi turvallista. Päihdeasiakkaat eivät kohtaa usein sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, vaikka lähtökohtana on tarjota ongelmiin apua mahdollisimman varhain. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään asiakkaan oikeudesta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveyden ja sairaudenhoitoa ja siihen liittyen hyvää kohtelua (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§). Palvelu järjestetään tukien asiakasta ja hänen läheisiään ja tuetaan omatoimisuutta. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan hoitoa ja siinä otetaan huomioon hänen fyysinen ja sosiaalinen tilanne ja tuen tarpeet. Tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden käyttöä sekä edistää päihteiden käyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä. Asiakkaalla voi olla ongelmia raha-asioissa sekä asumisessa. Moniammatillisella tiimillä voidaan auttaa asiakkaan monissa ongelmissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 15.)

Palveluohjaustoimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä voidaan hyödyntää palvelumuotoilua, jotta palvelu olisi mahdollisimman helppokäyttöistä, kehittyvää ja asiakas pysyisi keskiössä. Perusajatuksena palvelumuotoilussa on laadullinen asiakasymmärrys ja perspektiivi kääntyy organisaatiokeskeisyydestä asiakaskeisyydeksi. Palvelumuotoilussa vaaditaan empatiakykyä, eli kykyä asettua asiakkaan asemaan. Lähtökohtana voidaan pitää asiakasymmärrystä, joka syntyy osallistamalla henkilökuntaa ja asiakasta. Hyvällä palvelulla saadaan lisäarvoa yritykselle. Palvelumuotoilussa myös työntekijä on asiakas ja hän osaltaan vastaa palvelukokemuksesta ja palvelun onnistumisesta. On siis tärkeää huomioida, kuinka työntekijä kokee palvelun ja mitä hän tarvitsee, jotta hän voi tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. (Gröndahl & Paavilainen 2020.)

Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota kehittämään, innovoimaan ja havaitsemaan strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, jota kehitetään jatkuvasti. Palvelumuotoilun asiakaskokemus muodostuu kaikessa yrityksen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Se koostuu mielikuvista sekä tunteista, jotka syntyvät asiakkaalle kohtaamisista yrityksen edustajien, kanavien ja palveluiden kanssa. Hyvä asiakaskokemus tarkoittaa, että yksilön kokemus vastaa odotusta. (Tuulaniemi 2011, 75.) Palvelumuotoilun prosessimalli määrittelee, kuinka palvelun kehittäminen etenee. British Design Council on kehittänyt muotoilun prosessia kuvaavan kaavion, jota kutsutaan tuplatimantiksi (Kuva 1). Sen idea on kehitystyön edetessä hioutuvat timantit, joista ensimmäinen on ratkaistavan ongelman ymmärtäminen, jolloin asiakasymmärrys kerätään ja se kiteytetään ja toinen timantti sisältää ratkaisun kehittämisen. (Gröndahl & Paavilainen 2020.)



Kuva 1. Tuplatimantti palveluiden kehittämisen mallissa (Gröndahl & Paavilainen 2020).

Tuplatimantti on jaettu neljään vyöhykkeeseen, ja se kuvastaa hyvin sitä, miten tietyssä vaiheessa näkemys laajenee ja ideoita tuntuu olevan liikaakin. Siksi on tarpeen määritellä ja kiteyttää ajatuksia. Prosessi ei aina etene näin suoraviivaisesti, vaan siinä voi olla mutkia tai edestakaista liikettä.

#### **4 Tavoite ja tarkoitus ja kehittämistehtävät**

Opinnäytetyön tavoitteena on kootun tiedon avulla kehittää ja yhtenäistää paloriskiasunnon tarkastusprosessia. Lisäksi tavoitteena on tuottaa asiakkaalle entistä laadukkaampaa moniammatillista tarkastustoimintaa, parantaa asiakaskokemusta organisaation tavoitteiden mukaisesti ja lisätä asiakastyytyvyyttä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata paloriskiasunnon tarkastustapahtumaa asiakkaan ja tarkastajan näkökulmista sekä uudistaa palotarkastusprosessia asiakaslähtöisesti.

Tämän opinnäytetyö kehittämistehtävät ovat

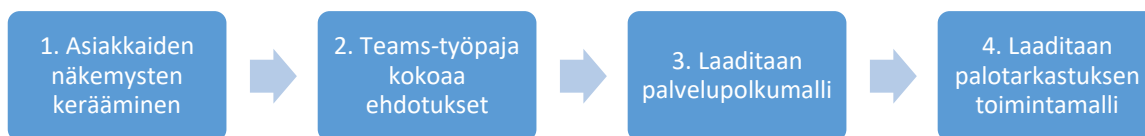
1. Kuvata asiakkaiden näkemyksiä paloriskiasunnon tarkastustapahtumasta
2. Kuvata paloriskityötä tekevien tarkastajien näkemyksiä paloriskiasunnon tarkastustapahtumasta.
3. Uudistaa paloriskiasiakkaan palvelupolkua
4. Laatia palotarkastuksen toimintamalli

## 5 Opinnäytetyön toteutus

### 5.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä pyritään konkreettisen toiminnan avulla tähtäämään johonkin parempaan tai tehokkaampaan, kuin aikaisemmat toiminnot. Kehittämistoiminta on sosiaalista toimintaa, johon odotetaan aktiivista vuorovaikuttamista osallistujien kesken. Osallistamisella saadaan varmistettua toiminnan etenevän osallistujien haluamaan suuntaan. Kun osallistajat suunnittelevat kehittämistyötä alusta lähtien saadaan huomioitua mahdollisimman laajasti kaikkien tarpeet ja intressit. Kun osallistajat kykenevät avoimeen dialogiin saadaan tarkasteltua kehittämistoiminnan perusteet, toimintatavat ja tavoitteet. Kehitystyön tekijän rooli voi olla asiantuntija, joka kerää ja analysoi ja tekee näiden perusteella ehdotuksia päättävälle taholle tai oman työn tai työyhteisön kehittäjä, joka kerää tietoa ja analysoi sitä yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Kehittäjä voi toimia myös työyhteisön ja asiakkaiden muutostyön edistäjänä. Kehittämistoiminnassa sovelletaan tutkimuksesta saatua tietoa. Tutkimuksesta saadaan tietoa uusista asioista ja ne sovelletaan käytäntöön. (Rantanen & Toikko 2009, 15–16, 19, 89–91.) Kun etsitään vastausta asioihin, joita ei voi mitata määrällisesti ja kuvaillaan todellista elämää kokonaisvaltaisesti, valitaan tutkimusmenetelmäksi laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tekijälle on tärkeää yrittää pysyä mahdollisimman objektiivisena omalle työlleen ja siitä saaduille tuloksille. Vaikka tutkimuksen tekijän käden jälki saa näkyä tuloksissa on kyettävä kriittiseen tarkasteluun läpi koko työn ajan. (Puusniikka & Saaranen-Kauppinen 2006, 15.)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä, joka hyödyntää laadullisen tutkimuksen lähestymistapaa ja kehittämisessä palvelumuotoilua. Vaiheita oli neljä: 1. Asiakkaiden näkemysten kerääminen. Haastattelujen analysointiin käytettiin induktiivista sisällön analyysia. 2. Tulokset esiteltiin paloriskityötä tekeville palotarkastajille Teams-työpajassa. Kokemuksia vertailtiin ja niistä koottiin ehdotuksia, kuinka paloriskitarkastustyötä voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. 3. Laadittiin ehdotus paloriskitiimin käyttöön palvelupolusta. 4. Laadittiin palotarkastuksen toimintamalli, jota voidaan hyödyntää valtakunnallisesti. Opinnäytetyön kehittämisvaiheet on kuvattu kuvassa 2.



Kuva 2. Opinnäytetyön kehittämisvaiheet

## 5.2 Aineiston keruu ja analyysi

Tässä opinnäytetyössä käytettiin menetelmänä laadullista tutkimusta, koska tarkoituksena oli tuottaa syvällisempää ja kokonaisvaltaisempaa tietoa asiakaskokemuksesta, kuin mitä tällä hetkellä on yleisesti saatavilla. Laadullinen tutkimus perustuu tulkintaan ja se sopii hyvin tutkimustavaksi, kun halutaan tutkia tai kehittää asioita ihmisten näkökulmasta. Aineistot kerätään usein luonnollisessa ympäristössä. Koska aihetta ei ole ennen tutkittu, tässä opinnäytetyössä asiakaskokemus kerättiin haastattelun avulla. Sen etuna on muihin verrattuna, että aineiston keruuta voi säädellä joustavasti tilannetta ja vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheen järjestystä voi muokata ja tulkinalle on enemmän mahdollisuuksia, kuin postitse kerättävissä kyselyissä. Asiakas nähdään tutkimustilanteessa subjektina ja hän saa mahdollisuuden tuoda itseään koskevia asioita vapaasti. Tutkittavat aiheet voivat olla sensitiivisiä. Haastatteluun tulee varata runsaasti aikaa. Se pitää suunnitella etukäteen ja virhelähteiden mahdollisuus on suuri, jotka voi aiheutua haastattelijan tai haastateltavan henkilökohtaisista ominaisuuksista. (Hirsjärvi ym. 2007, 199–201.) Kun tutkimus toteutetaan aiheesta, jota yleisesti hävetään ja aihe koetaan araksi ja josta tutkittavat eivät ole tottuneet kertomaan kenellekään, on puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on erinomainen tapa saada tietoa. Teemahaastattelu on tapa, jossa aihepiiri, eli teema on tiedossa, mutta kysymyksiä ei ole muotoiltu tarkoiksi, vaan haastattelussa edetään tietyn teeman mukaan, jonka haastateltavat ovat kokeneet. Haastattelun sisältö suunnitellaan niin, että päätelmien suunta on selvillä. Esimerkkinä voidaan käyttää kuvausta siitä, minkälaisena haastateltava pitää omaa toimintaansa ja mitkä tekijät edistävät tai estävät päämääriin pyrittäessä sekä miten haastateltavan toimintaa voidaan ennustaa. Yleensä teemahaastattelua käytettäessä ollaan yleensä kiinnostuneita hypoteesien löytämisestä ja ilmiön perusluonteesta, kuin yksittäisistä hypoteeseista. Ihmisen arvomaailmaa ja

kokemuksia tutkittaessa ei voida tehdä hypoteeseja. Haastattelurunko tehdään teema-aiheluetteloksi, joka toimii haastattelijan muistilistana ja keskustelua ohjaavana kiintopisteillä. Teema-alueiden pohjalta keskustelua voidaan syventää niin pitkälle, kuin intressit riittävät. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Koska paloriskiasukkaita on monen tyyppisiä, valittiin vuoden sisällä tulleista ilmoituksista niitä asukkaita, jotka on tavoitettu kasvokkain ja paloriski on havaittu tarkastajan toimesta olevan oikea, eikä esimerkiksi ilkivaltainen ilmoitus tai erittäin vähäinen, kuten vain asunnossa tupakointi.

Saatekirje (liite 1) ja haastattelurunko (liite 2) lähetettiin kymmenelle asukkaalle ja heihin otettiin yhteyttä puhelimitse. Osa haastatteluun suostuneista muutti mieltään tarkemman pohdinnan myötä, mutta viisi haastateltavaa saatiin kokoon lähettämällä lisää haastattelupyyntöjä. Osa haastatteluista toteutettiin puhelimesta ja osan luona vierailtiin asukkaan toiveen mukaisesti. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, eikä tilanteessa ollut muita osallistujia. Kysymykset välitettiin osallistujille etukäteen, jotta haastateltavat ymmärtäisivät, mitä opinnäytetyössä halutaan tutkia. Asiakkaiden kanssa juteltiin myös muita asioita haastattelukysymysten lisäksi, koska puhetta ei haluttu rajata. Haastattelut kestivät viidentoista minuutin ja kahden tunnin välillä riippuen asiakkaiden jutteluhalusta. Kysymyksen esittämisen jälkeen asiakas sai viedä keskustelua haluamaansa suuntaan. Kerran asiakasta muistutettiin uudelleen kysymyksestä, koska hän unohti sen puhuessaan muista asioista.

Haastattelut nauhoitettiin erillisellä sanelukoneella ja kirjoitettiin tekstiksi käyttämällä apuna Wordin sanelu tekstiksi -ohjelmaa. Haastateltavan puhe kuunneltiin lause kerrallaan ja toistettiin sanelukoneeseen, jolloin valmista tekstiä syntyi nopeasti. Tämä tehtiin heti haastattelun päätyttyä, jotta urakasta ei tulisi liian raskas. Tekstiä käsiteltiin vielä poistamalla virheet ja lisäämällä välimerkkejä sekä isoja kirjaimia. Äänitallenteisiin palattiin vielä ja huomioitiin äänenpainoja ja tunnetilojen muutoksia.

Haastatteluaineisto käsiteltiin laadullisin menetelmin koodaamalla, eli alleviivaamalla aineistoa ja merkittiin ne tekstin kohdat, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Nämä olivat aineistosta kerätyjä kokonaisia virkkeitä. Tämän jälkeen korostetut kohdat pelkistettiin muutamaksi sanaksi ja siirrettiin erilleen. Apuna käytettiin digitaalista whiteboardia, Miroa, jossa tarralappujen avulla asiasanoja voitiin yhdistää ja liikuttaa helposti. Kun aineistoa oli käyty useasti läpi ja kaikki olennainen löydetty, joka vastasi teemahaastattelun teemoihin, tarralapput ryhmiteltiin samankaltaisten käsitteiden ryhmiksi.

Haastatteluaineisto analysoitiin laadullisella sisällön analyysillä. Aineistoa tutkitaan mahdollisimman avoimilla kysymyksillä ja aineistosta pyritään löytämään vastauksia

tutkimuskysymyksiin. Näitä löydettyjä vastauksia kutsutaan merkitysyksiköiksi tai merkityksellisiksi ilmaisuiksi. Nämä ovat pohjana koodaukselle eli pelkistämiseksi, jota voidaan kutsua myös tiivistämiseksi. Näin aineistosta pyritään löytämään merkityksellisiä ilmaisuja ja näitä vertaillaan keskenään ja etsitään sisällöltään samankaltaisuuksia. Samankaltaisuudet yhdistetään samaan luokkaan, jolla annetaan nimi, joka kattaa kaikkien alle jäävät ilmaisut. Tätä kutsutaan myös klusteroinniksi. Luokkia voi olla paljon, jolloin niistä muodostuu ryppäitä. Seuraavassa vaiheessa luokista muodostuu yläluokkia, jotka syntyvät vertailemalla eri luokkia, joiden sisällöt vastaavat toisiaan. Yläluokka nimetään luokkien sisällön mukaan. Aineistoa pelkistettäessä eli abstrahoinnissa ja ryhmitellessä on huomioitava, ettei aineistoa pyritä pelkistämään liian nopeasti. Jos vastauksia pelkistää, ryhmittelee ja abstrahoi vähitellen, saadaan ymmärrys tutkimuksen tarkoitukseen ja tehtäviin (Juvakka & Kylmä 2007, 110-119)

Paloriskitarkastustyötä tekeville palotarkastajille toteutettiin Teams-työpaja, jossa asukkaiden haastattelujen tulokset olivat ohjaamassa keskustelua. Teams-työpaja on yksi tavoista ideoida ja oppia yhdessä. Menetelmässä tärkeimpänä työkaluna on keskustelu, jossa selitetään omia näkemyksiä, kuunnellaan muiden, kommentoidaan ja kyseenalaistetaan ja päästään lopputulemana yhteiseen ymmärrykseen asiasta. Työpaja nauhoitettiin, jonka jälkeen se kirjoitettiin Word-dokumentille. Osallistujia oli kuusi ja kaikilla on erilainen koulutustausta tehdä paloriskitarkastustyötä. Kolmella tarkastajalla on sosiaali- tai terveysalan koulutusta ja kolmella insinöörin tutkinto. Asiakkaiden haastatteluista esiin nousseet alaluokat esiteltiin ja työpajan aluksi toivottiin avointa keskustelua ja kehitysehdotuksia paloriskitarkastustoiminnan kehittämiseen. Työpajassa koottu aineisto analysoitiin luokittelemalla kehitysehdotukset koodaamalla ja näistä etsittiin merkityksellisiä ilmaisuja etsien samankaltaisuuksia, jotka luokiteltiin.

## 6 Tulokset

### 6.1 Asiakkaiden näkemyksiä paloriskiasunnon tarkastustapahtumasta

Asiakkaiden haastattelusta nousi esiin neljä alaluokkaa, joita ovat: Tarkastajan henkilökohtaiset ominaisuudet, toive sosiaalitoimen mukana olosta, pöytäkirjan selkeys, ymmärrettävyys ja inhimillisyys, selkeät perustelut palotarkastukselle ja paloturvallisuusneuvonnan ja palvelujärjestelmän tuntemuksen lisääminen.

Asiakkaiden mielestä palotarkastajan tulee olla reilu, mutta tiukka, jotta kohtaaminen toteutuisi aitona ja selkeänä. Eräässä tapauksessa sosiaalityöntekijä oli esittänyt asiakkaalle edeltävästi palotarkastajan virallisena ja pelottavana, joka oli lisännyt asiakkaan jännittämistä. Kuitenkin palotarkastaja olikin osoittautunut inhimilliseksi ja asiakas arvosti tätä puolta tarkastajassa. Pelastustoimen virkapuku lisäsi negatiivisia tunteita. Olkapäätähdet virkatakissa lisäsivät tunnetta siitä, että tarkastaja oli asiakkaan yläpuolella. Kuitenkin aito ja yksilöllinen kohtaaminen sai asiakkaan näkemään, että virkapuvun alla on tavallinen ihminen. Palotarkastajan ei tulisi väitellä itsepäisesti tai korostaa asemaansa, vaan kohdella asiakasta kunnioittaen ja näyttää aitoa kiinnostusta asiakasta kohtaan vaikeiden elämäntilanteiden takia ottaen huomioon kokonaisuus, eikä näkemään pelkästään paloriskiä. *“Mulla tahtoo olla kauhean vaikea luopua (tavarasta) ja se johtuu siitä, että joskus aikanaan ei saanut yhtään mitään.”*

Vaikka asiakkaat eivät maininneet haastattelun yhteydessä erityisiä toiveita, oli kaikilla kuitenkin tarve saada jonkinlaista apua asioiden hoitamiseen. Asiakkaat toivovat sosiaalitoimelta muun muassa henkistä tukea ja apua siivoukseen. He kokivat, etteivät olleet sitä aiemmin pyynnöstä huolimatta saaneet. Myös häpeä on estänyt avun pyytämisen. Sosiaalitoimen eri toiminnot eivät olleet asiakkaille niin selkeitä, että he olisivat osanneet niitä hakea. Asiakkaat toivoivat huolenpitoa. Vaikka yleensä paloriski-ilmoituksen aiheuttaja on asunnon siivottomuus, hyötyy asiakas kokonaiskuvan kartoituksesta ja tukitoimista, joista sosiaalitoimella on parempi käsitys ja kontaktit muihin esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoihin. *“Ihmiset ei välttämättä tiedä, mistä kaikkialta apua voisi saada... niin kuin isännöitsijät ja muut tällaiset, niin kyllä niiden pitäisi tietää. Mutta tuntuu, ettei ne joko a) ei halua tai b) ne ei välitä, että siirtää vastuuta eteenpäin teille.”*

Asiakkaat kokivat pöytäkirjan määräysten olevan itsestään selviä ja pelastuslain velvoitteet olevan tiedossa. Määräykset pöytäkirjassa olivat selkeitä. Toisaalta pöytäkirjan teksti koettiin uhkaavana, koska siihen on loppuun kirjattu uhkasakon ja asunnon haltuunoton mahdollisuus, jos määräyksiä ei suoriteta määräaikaan mennessä. Myös palotarkastajan ehdotukset tavaran siirtämisestä kylmään vinttiin, jossa on jyräjöitä, koettiin kummallisena,

koska tavara ei kestä kylmäsäilytystä ja jyräjät tuhoavat sen. Asiakas koki, että näillä määräyksillä saadaan vain asia ratkaistua nopeasti, mutta asiakkaalle epäedullisesti. *“Joo ja mutta siellä oli kuitenkin siinä tekstissä se: Mutta käsittely voitaisiin ottaa uudelleen vireille sen ja sen pykälän ja lain mukaan. Ei se oikein tuntunut ihmisläheiseltä ja siinä oli ollut elämässä kaikkea muutakin hässäkkää juuri ennen sitä. Ja se pöytäkirjan teksti voisi olla vähän pehmeämpi.”*

Asiakkaat ymmärsivät palotarkastuksen syyn. Heille oli selkeää, että liiallinen tavarakuorma estää asukkaan nopean evakuoinnin onnettomuustilanteessa. Myös tarkastusvelvollisuus oli selkeää. Tarkastusten toivottiin tulevaisuudessakin kohdistuvan enemmän asuntoihin, jotta mahdolliset vaaraa aiheuttavat asunnot ja ihmiset saisivat tukea ja neuvoja turvallisempaan asumiseen. Asiakkaat toivoivat palotarkastajien myös neuvovan erilaisia ihmisryhmiä, jotta paloriskejä saataisiin ehkäistyä ennalta. *“Hyvä että näitä tehdään. Että löydetään tällaisia pommikohteita. Katso, ihmiset tekee mitä milloinkin tuvissansa.”*

Taulukossa 1 esitellään asiakkaan näkemyksiä paloriskitarkastuksesta.

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka
Sosiaalityöntekijä esitti hyvää tyyppiä, ja sä(tarkastaja)olet paha ihminen.	Palotarkastaja esitetään virallisena ja pelottavana	Tarkastajan henkilökohtaiset ominaisuudet ja asenne
Palotarkastajan tulee olla sellainen ystävällinen. Tiukkakin saa olla. Sellainen kaverisuhde, jos tulee sellainen komentelija, niin tulee heti sellainen olo	Palotarkastajan tulee olla reilu, mutta tiukka	
Tarkastaja sanoi, että hankitaan jotain laatikoita. Oli vähän inttämisen maku siinä ja tarkastaja ikään kuin korosti itseään	Tarkastaja ei ole kuunnellut asiakkaan mielipidettä, vaan esitti omaansa.	
Vähän pelotti, se pelkääminen meni sitten ohi, kun kotihoito tuli apuun	Kotihoidon henkinen tuki	Toiveet sosiaalitoimen mukana olosta
Olis kiva, jos saisi siivousapua	Kotiin tuotava apu olisi toivottavaa	
Mähän lähdin hakemaan siivousapua, mutta ei se sitten onnistunut ollenkaan	Apua kotiin ei ole saatu yrityksestä huolimatta ei ole saatu	
Olisi hyvä, jos kaupungin sivuilla olisi mainita tämmöisestä, kun ongelmia on varmasti muillakin	Sosiaalitoimen toiminnot eivät ole selkeitä	
Kun on sellainen häpeän tunne, niin ei siinä kohtaa pyydetä keneltäkään apua.	Häpeä estää avun pyytämisen	
Ei tarvinut lukea kuin muutama rivi siitä(pöytäkirjasta). Ohjeet on itsestään selviä, kunhan vaan muistaisi noudattaa.	Pöytäkirjan määräykset ovat itsestänselvyyksiä	Pöytäkirjan selkeys, ymmärrettävyys ja inhimillisyyt
Kyllä ymmärrän palotarkastuksen, niin ei (pöytäkirjan) tekstiä paljon miettiä.	Pelastuslain velvoitteet ovat tiedossa	
Juu, kyllä mä selvän säännön sain, että pahvit pois, että kyllä me se ymmärrettiin.	Pöytäkirjan määräykset ovat selkeät	
Pöytäkirjan teksti voisi olla hieman pehmeämpi. Se oli vähän uhkaava. Se loppu niin, että otetaan tää talo haltuun. Käsittely voitaisiin ottaa uudelleen vireille sen ja sen pykälän ja lain mukaan. Ei tuntunut oikeen ihmisläheiseltä ja elämässä oli ollut muutakin hässäkkää siinä	Pöytäkirjan teksti koettiin uhkaavana ja viranomaiskielisenä	
Juu, kyllä, että löydetään tällaisia pommikohteita.	Paloriskiasunnon löytäminen	Selkeät perustelut palotarkastukselle
Juu, sama kuin vanhassa pai-kassa. Liikaa tavaraa	Liiallinen tavarakuorma	
Joo, saadaan ruksi laatikkoon, että on ainakin käyty.	Paloriskiasunnon tarkastusvelvollisuus	
Kyllä näitä tarkastuksia saisi olla enemmän, koska maailma on hulluja täynnä ja kämppä voi olla täynnä sähkövirityksiä.	Asuntojen palotarkastuksia saisi olla enemmänkin	
Kouluihin ohjeet, niin ne oppeis heti nuorena kaikki	Paloturvallisuusneuvontaa lapsille	

Ihmiset ei välttämättä tiedä, mistä kaikkialta saa apua. Muidenkin viranomaisten pitäisi tietää, että te olette yksi instanssi joka hoitaa tällaisia asioita.	Paloturvallisuusneuvontaa muille yhteistyökumppaneille	Paloturvallisuusneuvonnan ja palvelujärjestelmän tuntemuksen lisääminen
Olisin kysynyt (ohjetta), kun tässä talossa on usein palohälytyksiä	Opastusta turvalliseen asumiseen	

Taulukko 1. Asiakkaiden näkemyksiä paloriskitarkastuksista.

## 6.2 Henkilöstön näkemyksiä paloriskiasunnon tarkastustapahtumasta

Teams-työpajassa käytiin läpi asiakashaastatteluiden tulosten nimetyistä alaluokista, joita olivat tarkastajan henkilökohtaiset ominaisuudet, toive sosiaalitoimen mukana olosta, pöytäkirjan selkeys, ymmärrettävyys ja inhimillisuus, selkeät perustelut palotarkastukselle ja paloturvallisuusneuvonnan ja palvelujärjestelmän tuntemuksen lisääminen. Näitä samoja alaluokkia käytettiin ohjaamaan keskustelua.

Henkilöstön näkemysten mukaan palotarkastajilla tulee olla keskustelutaitoja ja puhua asiakkaalle kunnioittaen. Jos asiakkaaseen oli saatu yhteys puhelimitse, niin sen koettiin antavan paljon informaatiota asiakkaan asennoitumisesta tarkastajaan ja tarkastukseen. Tämä koettiin hyväksi, koska se antoi tarkastajalle mahdollisuuden kertoa tarkastuksesta ja asiakasta askarruttavista asioista ja vähensi asiakkaan jännitystä. Jos asiakkaaseen ei olla tutustuttu etukäteen, on tarkastajalla vain hyvin lyhyt hetki asiakkaan ovella antaa kuva itsestään ja havainnoida asiakkaan mielialaa ja asennetta tarkastajaa kohtaan. Tarkastajan tulee osata lukea asiakkaan eleistä, minkälainen puhetapa ja esiintymistyyli kulloinkin valitaan, riippuen asiakkaan kulttuurista ja yksilöllisistä tarpeista. Myös ymmärtävää ja ystävällisyyttä pidettiin toivottavana piirteinä toisin kuin holhoavaa asennetta. Asiakkaiden koettiin olevan helpottuneita, ettei heitä käsitelty hellästi ja heidän sen hetkistä elämäntilannettaan ei ryhdytty enempää käsittelemään, vaan määräykset olivat yksiselitteisiä ja toteutusaikataulu mahdollisimman lyhyt.

*“Kyllä se täytyy olla vähän syntymälahjanakin, että osaa olla asiakkaalle tietyllä lailla kunnioittava ja osaat oikealla lailla vaihtaa sun olemusta, että esitetäänkö sille asiakkaalle höpötäviä, vai vähän asiallisempaa.”*

Asiakkaan toiveisiin mukautuminen ja useat käynnit koettiin haitallisena resurssien hukkaamisena. Tarkastajan jämäkyys tuli esiin kaikkien puheenvuoroissa positiivisena piirteinä ja osa piti virkapuvun tuomaa auktoriteettia hyvänä asiana. Sen katsottiin myös antavan lisäsuojaa palotarkastajalle toisin kuin sosiaalitoimelle, joilla on siviilivaatteet. Virkapuvun koettiin tuovan myös auktoriteettia, sekä kunnioitusta viranomaista kohtaan, jonka palotarkastajan tulisi käyttää asiakkaan hyväksi. Palotarkastajan oikeutta mennä

asukkaan luo ilman asiakkaan antamaa lupaa koettiin ainutlaatuisena intervention paikkana, mihin muilla viranomaisilla ei ole mahdollisuutta. Tilaisuutta pidettiin niin merkittävänä, että asiakkaan koko elämän suunta voi muuttua avun tullessa pakotettuna ja määrättyinä.

*“Aikuisen ihmisen elämässä on aika vähän interventioita, jolloin joku voi tulla ja sanoa että, ihan oikeasti ihminen ei voi elää näin. Ja jos sen väliintulon käyttää hyvin, että mä olen se ihminen, joka voi mennä toisen ihmisen asuntoon ja sanoa että: Ihan totta Kari. Sä et voi asua tällä tavalla. Mä olen valmis hankkimaan sulle sitä apua. Itse asiassa mulla on tässä se apu sulle mukana. Miten me tätä asiaa saataisiin hoidettua niin, se käynti voi olla tosi merkittävä sen ihmisen elämän kannalta. Ja se on se syy, miksi mä tätä työtä teen”*

Liiallinen asiakkaaseen tutustuminen koettiin esteeksi ripeään ja hyvään lopputulemaan, tuttuus voi aiheuttaa sen, että asiakas alkaa johtamaan tilannetta liikaa. Tällöin on vaarana, että asian käsittely jää kesken.

*“Ei se ole hyvä, että samassa kämpässä käydään viisi kertaa ja siellä on aina jäänyt se asia kesken.”*

Osa palotarkastajista ottaa sosiaaliviranomaisen mukaan jo ensikäynnille, riippuen ilmoituksesta saadusta informaatiosta. Ilmoitukseen on voitu kirjoittaa, että asukkaasta on tehty ilmoitus sosiaalitoimeen tai se on saatu ilmoittajalta lisätietona. Vaikka asiakas kieltäisi ovella sosiaaliviranomaisen asuntoon tulon, on saatu hyviä kokemuksia siitä, että asiakas on ottanut kuitenkin sosiaalitoimen edustajan vastaan esimerkiksi rappukäytävässä. Jos asiakkaalla ei ole sosiaalitoimeen olemassa olevaa kontaktia tai sitä ei olla tarkastukselle pyydetty, voisi palotarkastajalla olla mukanaan yhteystietoja, joista asiakas voisi pyytää itselleen apua.

Palotarkastajien näkemysten mukaan sosiaalitoimen edustajien läsnäolo ei ole aina edes suotavaa, jos asiakkaalla on paljon negatiivisia kokemuksia sosiaalitoimesta. Tällöin esimerkiksi lista kolmannen sektorin toimijoista voisi olla asiakkaalle hyödyllinen. Vaikka asiakas tarvitsisi apua sosiaalitoimelta, on neuvoja vaikea antaa koska palotarkastajilla ei ole tietoa mitä apua on saatavilta ja keneltä. Huoli-ilmoituksen teon koettiin olevan selkein tapa saada asiakkaalle sosiaalitoimen apua, koska asiakas ei välttämättä sitä itse hae tai osaa hakea. Huoli-ilmoituksia tehtiin toisinaan tarkastajan toimesta jo ennen tarkastusta, jotta avun saaminen ei viivästyisi. Pienillä paikkakunnilla yhteistyön koettiin olevan helpompaa, koska viranomaiset tunsivat toisensa ja toisten toimintatavat olivat tuttuja vuosien yhteistyön myötä. Keskustelussa tuli esille, kuinka vaikeaa yhteistyö eri viranomaisten välillä oli ennen pelastuslain muutosta 2011, jolloin ilmoitusvelvollisuus paloriski-ilmoituksen tekemisestä kirjattiin lakiin. Palotarkastajat toivovat, että uudet

hyvinvointialueet yhdistäisivät näkyvämmiin ja konkreettisemmin toimijat yhteistyöhön, jolloin tiedonvaihto olisi helpompaa.

*“Että meillä olisi tarjota vaikka yhteystietolista siinä palotarkastuksella mukana, tai sitten pöytäkirjan mukana, ettei vaan sanota että soita sossullesi ja pyydä apua. Ainakin itsellä on sellainen käsitys, että sossu nähdään punaisena vaatteena, että jos se pystyttäisiin joten ohittamaan, niin sekin olisi jotakin. Vaikka yleensä tarvitaan siivousseteleitä, tai muuta. Että mitä apua voi pyytää mistäkin. Mistä ne asiakkaat voi tietää, kun mekään ei tiedetä.”*

*“Nythän meillä on hetkemme, kun olemme kaikki yhtä ja samaa, Varhaa (Varsinais-Suomen hyvinvointialue). Tästä tullaan keskustelemaan vielä noissa isoissa pöydissä, että tulisiko heillä olla meille määrätyt sosiaalityöntekijät.”*

Tarkastajat ymmärsivät, että viranomaiskieli pöytäkirjassa ei ole selkeästi ymmärrettävissä. Tekstiä kuvailtiin liian tiukaksi ja viittaukset lakeihin, joihin määräyksissä nojataan ovat vaikealukuisia. Pöytäkirjan ollessa mahdollisimman lyhyt ja selkeä on sen lukeminen helppoa. Joskus asiakkaalla voi olla puutteellinen kielitaito tai jokin muu, joka estää tai hidastaa tekstin lukemisen ja sen myötä sen ymmärtämisen. Asiakkaan kanssa voidaan käydä tarkastuksella läpi konkreettisesti, mitkä toimet ovat tarpeen, jotta asiakas tietää jopa ilman pöytäkirjaa minkälaisiin toimiin pitää ryhtyä.

*“Alan aina siinä tarkastuksella jo käydä läpi, että mitä täällä pitää tehdä ja miksi nämä on niin kuin pielessä. Silloin ne ei hirveän paljon siihen pöytäkirjaan enää takerru, vaikka siellä ne korjausmääräykset niillä lakiviitteillä on”*

Koska asiakkaille oli lähes kaikille palotarkastuksen syy selkeä, ei asiasta syntynyt keskustelua, eikä sitä koettu kehittämisen kannalta tärkeäksi.

Kehitysehdotukset on koottu taulukkoon 2.

Tarkastajan henkilökohtaiset ominaisuudet	Yhteistyökumppanit	Asiakaskommunikaatio
---	--------------------	----------------------

<p>Asiallinen, rohkea ja empaattinen käyttäytyminen. Käyttäytymisen muuttaminen vastaamaan asiakkaan ymmärryskykyä vastaavaksi.</p> <p>Virkapuvun tuoman auktoriteetin hyväksi käyttäminen asiakkaan hyväksi.</p> <p>Jämäkkä käytös, ettei asiakas lähde johtamaan tilannetta.</p>	<p>Sosiaalityö mukaan jo ensikäynnille.</p> <p>Selkeä tieto pelastustoimelle, minkälaisia resursseja sosiaalityöllä on käytettävissä asukkaiden auttamiseen.</p> <p>Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa selkeämmäksi.</p> <p>Vakituiset yhteistyökumppanit, jotka koordinoivat oikean avun piiriin.</p>	<p>Ilmoituksen tekijä kertoo asiakkaalle paloriski-ilmoituksen tekemisestä asiallisesti.</p> <p>Asiakkaalle soitto etukäteen ennen tarkastusta.</p> <p>Määräykset ja kehotukset käydään läpi selkeästi jo tarkastuskäynnillä.</p> <p>Pöytäkirjassa lyhyt ja selkokielen teksti helpottamaan erityisryhmiä ja tarkentavat lisäselvitykset vapaamuotoisina.</p>
--	---	---

Taulukko 2. Kehitysehdotukset paloriskitarkastuksille.

Palveluprosessi kuvattiin Service Blueprintina eli palvelumallina (liite 3). Paloriski-ilmoituksen käsittely kirjoitettiin toimintamalliksi helpottamaan ja selventämään käsittelyä (liite 4). Toimintamalli on helposti muokattavissa myös muille pelastuslaitoksille. Palvelumalli on visuaalinen kuvaus palvelun tuottamisesta ja siinä esiin tulevat asiakkaan kulkema reitti, palvelun tarjoajan ja asiakkaan kontaktipisteet, sekä prosessiin keskeisesti kuuluvat toimijat. Eri toimijoille ja asiakkaalle on omat rivinsä ja palotarkastaja on ainoa, joka käy kaikki palvelupolun osat läpi. Malli toimii työkaluna uusien palvelutuotteiden kehittämistyössä, palvelun tuotantomallin kuvaamisessa ja olemassa olevien palvelujen korjausvälineenä. Blueprint-mallissa palveluketju kuvataan kronologisessa järjestyksessä, ja toimintalogiikan perusteella toiminnot jaetaan näkyvään ja näkymättömään. Mallia käytettäessä on huomioitava, että kuvaus on tarkoitettu ammattilaisille, ei aloittelijoille. (Tuulaniemi 2011, 212–213.)

## 7 Pohdinta

### 7.1 Tulosten tarkastelua

Osalla kansalaisista on puutteelliset tiedot turvallisuusosaamisessa ja pelastuslaitosten onnettomuuksien ehkäisyyn tehtävään kuuluu ihmisten ohjaus, neuvonta ja koulutus sekä valvontatehtävät. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden ja palotarkastajien näkemyksiä asiakkaiden kotona tapahtuvasta mahdollisen palo- tai onnettomuusriskin palotarkastuksesta. Tarkoituksena on uudistaa riskiasuntoihin kohdistuvaa palotarkastustoimintaa asiakasta kuunnellen asiakaslähtöisemmäksi ja antaa palotarkastajille ymmärrystä minkälaisia tunteita asiakkaalle herää, kun heidän kotiinsa tehdään palotarkastus, jotta toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa kehittää.

Opinnäytetyössä kuvattiin asiakkaiden näkemyksiä paloriskiasunnon tarkastustapahtumasta, koska sitä ei ole havainnoitu millään tavalla. Asiakastyytyväisyyttä mitataan Varsinais-Suomen pelastuslaitoksella ainoastaan Turun kaupungin sähköisessä palautejärjestelmässä, joka vie Turun kaupungin opaskartan kautta annettavaan palvelusivustoon, jossa ei ole minkäänlaista ohjetta sivustolla liikkumiseen. (Varsinais-Suomen pelastuslaitos.)

Asiakkaat arvostavat haastattelujen tulosten perusteella, että heidät kohdataan aidosti ja kunnioittavasti. Vaikka virkapuku voi aiheuttaa negatiivisia tuntemuksia, on tarkastajan persoonallisuudella suuri merkitys. Asiakkaan kohtaamiseen varataan riittävästi aikaa ja jos mahdollista, tehdään tarkastus yhdessä mahdollisimman sopivan toimijan kanssa, josta asiakkaalle olisi hyötyä. Tuloksista on myös havaittavissa, että asiakkaat eivät tunnista sosiaalitoimen mahdollisuuksia moninaiisiin tukitoimiin, vaan pitivät sosiaalitoimen palveluita yleisesti heille sopimattomina. Vaikka kukaan asukkaista ei toivonut sosiaalitoimen läsnäoloa, he kuitenkin halusivat siivousapua, henkistä tukea ja ylipäättään jonkun, jolla olisi tietoa mistä ja kuinka apua saa. Asiakkaat siis hyötyisivät sosiaalitoimen mukanaolosta, jotta asiakas saisi tarvitsemansa avun nopeasti. Haastatteluissa tuli esiin, että pienemmillä paikkakunnilla viranomaisyhteistyö oli helpompaa ja asiakas sai palvelua molemmilta toimijoilta helpommin, kuin suurissa kaupungeissa, joissa toimijoita on paljon erilaisissa palveluissa ja yhteydenaanti oikeaan henkilöön mahdotonta. Alati muuttuva sosiaalitoimen verkosto ei näyttäydy selkeänä paloriskityötä tekeville, sillä he ovat vain internetin hakukoneiden varassa. Selkeästä palvelupolkumallista saadaan nopeasti tarkastettua eri toimijoiden yhteystiedot ja asioiden eteneminen nopeutuu ja helpottuu.

Koska paloriski-ilmoitusten määrä kasvaa vuosittain, ei aikaa yksittäiselle asiakkaalle jää juurikaan. Tällöin asian nopea käsittely on perusteltua. Jos aikaa yksittäiselle asiakkaalle

olisi enemmän kokisi asiakas tuleensa kohdatuksi yksilönä. Kuitenkin palotarkastajalle vuosittain yli sadan paloriskitarkastuksen, yleisten palotarkastusten, yleisötilaisuuksien ja kansalaisten neuvonnan lisäksi ei jää aikaa pitkiin käsittelyaikoihin, vaan ne on saatava ripeästi edistymään. Toisaalta muu työ tuo vaihtelevuutta henkisesti raskaaseen paloriskitarkastustyöhön, joka lisää palotarkastajan työn mielekkyyttä. Tämä puoltaa yhteistyön rakentamista muihin toimijoihin ja palotarkastaja voisi osaltaan vain tarkastaa, että laki toteutuu paloriskin kannalta ja nämä muut toimijat olisivat prosessin vetäjänä. Näillä muilla toimijoilla voisi olla oikeus tarkastella, onko asiakas oikeustoimikelpoinen, onko hänellä omaisia ja tehdä arviota, kykeneekö asiakas ajattelemaan omaa parastaan. Yleisesti muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta palotarkastajalla ei ole koulutusta arvioida asiakasta, vaan pelkkää asumisriskiä. Yhdelläkään palotarkastajalla ei ole oikeutta asiakkaan henkilötietoihin, toisin kuin toimittaessa sosiaali- ja terveysalalla.

Palotarkastajien näkemyksen mukaan tulee herättää asiakkaassa jonkin verran pelkoa, jotta asia edistyisi mahdollisimman nopeasti. Eli asiakkaan kanssa ei tule jäädä liiksi miettimään vaihtoehtoja, koska asiakkaaseen tutustuminen voi asettaa palotarkastajan alisteiseen asemaan. Tämä tukee koulutuksen järjestämistä aiheesta eri asiakastyypin kohtaamiseen, jotta asiakasta voitaisiin kohdella tasapuolisena ja vertaisena. Yhdenvertaisuuden mahdollistamiseksi on viranomaisilla ja lainsäätäjillä oikeus asiakkaan positiiviseen kohteluun, jolloin heikompaa tai vähemmistöön kuuluvaa tulee tukea hänen tasa-arvoisuuden edistämiseksi muiden kanssa ( Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2018, 32, 42).

Asiakkaat toivat aivan päinvastaisen toiveen palotarkastajan esiintymisestä ja toivoivat ystävällistä, kaverillista ja kunnioittavaa käytöstä. Tämä tukee edeltävää päätelmää, että asiakastyön tekisi jokin muu ammattiryhmä, koska palotarkastajat eivät yleisesti ole saaneet koulutusta erilaisten ihmisten kohtaamiseen, vaan koulutuksissa keskitytään ainoastaan teknisiin asioihin. Kuitenkin muutamia poikkeuksia on, esimerkiksi pelastuslaitoksilla voi toimia sosionomi (AMK) koulutuksen suorittaneita, jotka eivät tee sosionomin, vaan palotarkastajan työtä. Tässä koulutuksessa saa valmiudet edistää asiakkaan sosiaalista ja yhteiskunnallista hyvinvointia, joka paloriskiasukkaalla on monesti huomattavasti heikentynyt. Kuitenkaan sosionomilla, joka tekee palotarkastustyötä ei ole valtuuksia harjoittaa yleisesti sosiaalihuollon ammattia, koska palotarkastajien työhön kuuluu pelastuslain 42§ mukaan puuttua vain asunnon, ei asukkaan asioihin. Myöskään palotarkastajalla ei ole mitään koulutusvaatimuksia, eli paloriskitarkastuksia ja viranomaispäätöksiä voi tehdä ilman tiedollista ja taidollista osaamis pohjaa. (Heliskoski & Lepistö 2019, 30.)

Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan paloriskitarkastuksen asiakkaat arvostavat, että heidät kohdattiin ystävällisesti, kunnioittaen ja yksilöllisesti. Palotarkastajan toivottiin olevan hienovarainen ja ottavan myös asiakkaan kannan huomioon pelastuslain sallimissa rajoissa. Asiakkaat pitivät vuorovaikutusta palotarkastajan kanssa tärkeänä, jolloin palotarkastaja voisi saada käsityksen, miten tilanteeseen on päädytty ja asiakas kokisi olevansa arvokas. Epäkunnioittava kohtelu turhautti asiakasta ja kokonaiskuvan huomioimatta jättäminen lisäsi mielikuvaa tarkastajan itsensä korottamisesta asiakkaan yläpuolelle. Palvelumuotoilua hyödyntäen asiakasymmärryksen lisääminen on merkittävää asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä. Asiakasymmärrys perustuu inhimilliseen vuorovaikutukseen ja tarkoituksena on ottaa selvittää asiakkaan tarpeet ja suunnata palvelua asiakaslähtöisesti. Apuna voi käyttää palvelumuotoilun tuplatimanttia, jossa ensin kartoitetaan ja kuvataan nykytilanne, jonka jälkeen syvennetään ymmärrystä asiakkaiden todellisista tarpeista. Tuloksista kehitetään mahdollisimman paljon ideoita, joita kokeilemalla pyritään löytämään toteutettavat testattavat ja toteutukseen etenevät ratkaisut. (Palvelumuotoilu Palo. 2018.)

Jos palotarkastajalla olisi käytössään muiden toimijoiden tiedot reaaliaikaisesti päivitettyinä syntyisi säästöjä niin rahan, kuin ajankin suhteen. Varsinais-Suomen alueella on valtava määrä viranomaisia ja kolmannen sektorin toimijoita, joiden toiminta ja viestintä ei ole pelastuslaitoksen hyödynnettävissä. Toimijat ja toiminnot muuttuvat nopeasti, siksi sosiaalitoimen tulisi informoida pelastustoimea muutoksista.

Yleisesti Suomessa terveydenhuolto ei ole mukana paloriskiasunnon käsittelyssä. Jos terveydenhuolto saadaan mukaan, on ongelma yleensä jo erittäin vakava. Asiakas on kieltäytynyt kaikesta yhteistyöstä ja hän vaarantaa suuren ihmisjoukon asumisturvallisuutta esimerkiksi kerrostalossa. Eri toimijoiden mukaan saaminen on erittäin tärkeää ainakin vaikeissa tapauksissa, koska palotarkastajalla ei ole samoja oikeuksia ja mahdollisuuksia, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollolla. Varsinais-Suomen alueella on mielenterveys- ja päihdepalvelun toimijoita, jotka toimivat alkupalveluissa. Heidän toimintansa tapahtuu kuitenkin vastaanotolla. Tällainen yhteistyö jalkautuvan hoitajan kanssa toisi asiakkaalle avun nopeasti ja se säästäisi yhteiskunnan kustannuksia. Myös kolmannella sektorilla esimerkiksi Pelastusarmeijan PATAS- palvelusta Turun ja Porin asiakkaalla on mahdollista saada apua ja tukea. (Pelastusarmeija.) Liitteessä 4 löytyy hyperlinkit eri toimijoihin ja ehdotuksia, kuinka palvelupolkua voi edetä auttaakseen asiakasta selviytymään.

Asiakkaalta voisi tiedustella kun ollaan asiakkaan kotiovella ja kohdataan ensimmäisen kerran, että onko kotiin tuleminen sopivaa ja onko ilmoituskirje tavoittanut asiakkaan. Tämä

voi antaa asiakkaalle tunteen, että palotarkastaja kuitenkin pyytää lupaa ja asiakas hallitsee tilannetta. Palotarkastaja ei ole silloin tunkeutunut hänen asuntoonsa. Jos asiakas ei halua tarkastusta tehtävän, niin hän voi olla aggressiivinen palotarkastajaa kohtaan. Tässä kohtaa hän sen todennäköisesti ilmaisee. Näin palotarkastaja ei altistu asunnon sisällä asukkaan negatiiviseen käytökseen, vaan saa harkinta-aikaa heti ennen tarkastuksen alkamista. Tällöin tarkastus siirretään ja mukaan otetaan tarvittaessa poliisipartio virka-apuna turvaamaan palotarkastajan turvallisuutta. Tämä voi turhauttaa palotarkastajaa, koska ilmoitusten ja tarkastusten määrä on erittäin suuri ja palotarkastaja joutuu toistamaan tämän suunnitellun käynnin.

Jokainen koti ja asiakas on erilainen ja tarkastajan tulo kotiin on erittäin merkittävä asia asiakkaan elämässä. Tarkastajan tulee kertoa asiakkaalle mahdollisimman tarkkaan tarkastuksen tavoitteet, eikä tarkastaja saa käyttää valtaansa puuttuen asioihin, joilla ei ole merkitystä tarkastuksen kannalta, jos ne eivät ylitä tarkastajan mielestä ilmoituskynnystä muille viranomaisille. Tällöinkin määräysvalta on jätettävä kulloisellekin viranomaiselle, jonka toimivaltaan asia kuuluu. (Digi- ja väestötietovirasto 2023.)

Palotarkastajilla koulutustausta vaikutti suuresti siihen, minkälainen tunnelma asiakkaan kanssa järjestetään tarkastukselle ja kuinka paljon ollaan valmiita antamaan aikaa ja apua asiakkaan asioiden järjestelyyn. Palotarkastajat pitivät yleisesti positiivisena viranomaisstatusta ja virkapuvun tuomaa vaikutusvaltaa. Nämä selkeyttivät asukkaalle, että asia on vakava ja toimillaan asiakas voi vaarantaa koko talon turvallisuuden. Asiakkaan toiveisiin mukautuminen ja tuttavallisuutta pidettiin heikentävänä tekijänä lopputuloksen kannalta. Toisaalta, jos sosiaalitoimen toimintaympäristö on entuudestaan tuttu, kuten kahdella tarkastajalla tässä haastattelussa oli, nopeuttaa sen niiden asukkaiden avun saamista huomattavasti. Tarkastustyömäärän koettiin lisääntyvän, jos asiakkaan toiveisiin taivuttiin ja koettiin, että asiakas alkaa johtamaan liikaa tilannetta. Palotarkastajan oikeus mennä asukkaan luo ilman asiakkaan antamaa lupaa koettiin merkittävänä intervention paikkana, mihin muilla viranomaisilla ei ole mahdollisuutta.

## 7.2 Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden arviointi

Hyvä tutkimus noudattaa aina hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen eettisyys on ydin kaikelle toiminnalle. Tutkijat vastaavat itsenäisesti toiminnastaan sekä valinnoista, joita he tekevät tutkimuksessa. Myös perustelut, jotka liittyvät tutkimukseen ovat tutkijan vastuulla. Hyvä tieteellinen käytäntö pitää huolen myös siitä, ettei tutkimuksen kohderyhmää loukata.

Tutkimuksen kysymykset, sen asetellut ja tavoitteet, aineiston keräilytapa ja sen käsittely ja säilyttäminen ei saa rikkoa hyvää tieteellistä tapaa. Myös voimassa oleva lainsäädäntö tulee ottaa huomioon. Tutkimuksen tekijää, on hän ammattitutkija tai vasta opiskelija, koskee normit, jotka ovat yhteneväisiä lainsäädännön kanssa. (Vilka 2007, 89–92.) Opinnäytetyössä noudatetaan tiedeyhteisö TENKin tunnustamia hyvän tieteellisen käytännön toimintaperiaatteita sekä sovelletaan tieteellisen tutkimuksen ja eettisesti kestävien tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2019.) Eettisiä kysymyksiä tarkastellaan koko opinnäytetyön tekemisen ajan. Toimintalähtöisessä kehittämistyössä korostuvat tieteen tekemiseen liittyvät eettiset säännöt. Rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti tehty työ tukee korkean eettisesti luotettavaa toimintaa. (Ojasalo ym. 2015, 49.)

Tutkimusta tehdessä tulee pyrkiä ehdottomaan luotettavuuteen. Se on välttämätöntä tutkimustoiminnan, tieteellisen tiedon ja sen hyödynnettävyyden kannalta. Kun luotettavuutta arvioidaan, yritetään selvittää, kuinka totuudenmukaista tietoa on saatu tuotettua. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereitä ovat uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys. (Juvakka & Kylmä 2007, 127–129.)

Tämän opinnäytetyön uskottavuutta on lisännyt se, että on toimittu pitkään tutkittavan ilmiön parissa ja tutkimusaihetta on pohdittu pitkään eri toimijoiden sekä kollegoiden kanssa ennen tutkimustyöhön ryhtymistä. Aineistotriangulaatiossa uskottavuutta voidaan vahvistaa hahmottamalla tutkittavaa kohdetta eri kulmista tarkastellen (Juvakka & Kylmä 2007, 128). Tämän aineiston asiakkaalle esitettäviä kysymyksiä on pohdittu kollegoiden kanssa työpajassa ja asiakkaiden kanssa haastattelutilanteessa.

Vahvistettavuutta on lisännyt tutkimuspäiväkirja, jota on täytetty alusta asti. Päiväkirjassa tutkimuksen eteneminen ja sen muotoutuminen on selkeästi havaittavissa. Muistiinpanoja on kerätty myös asiakastilanteissa, jotta asiakkaiden sanattomia viestejä ja elehtimistä on saatu kuvattua. Vahvistettavuuden ongelmaksi on todettu eri tutkijoiden samasta aineistoista tulleet eri johtopäätökset johtuen tulkinnasta. Refleksiivinen tutkimus edellyttää tutkijalta kykyä tarkastella omaa toimintaansa kriittisesti ja tunnistaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa tutkimusprosessissa. Opinnäytetyön tulokset on siirrettävissä mihin tahansa toiseen pelastuslaitokseen. Osa lähteistä on jo vanhoja, mutta sisällöt kuitenkin vielä paikkaansa pitäviä kuten lait ja päihdepalveluiden laatusuosituksiset. Työssä on esitetty analyysitaulukkoina tutkimusaineiston analyysin eteneminen. Työssä on pyritty kuvaamaan toteutusta mahdollisimman tarkkaan.

Aineiston kerääminen toteutettiin kaksivaiheisesti. Ensin toteutettiin asiakkaiden teemahaastattelu, jonka tulosten pohjalta koottiin palotarkastajien ehdotuksia Teams-

työpajassa. Kaikki aineisto äänitettiin ja äänitystallenteet talletettiin salatulle muistitikulle. Tallennuskoneesta ne poistettiin välittömästi kopioinnin jälkeen. Äänitteet kirjoitettiin Word-dokumentille, jotka tallennettiin myös salatulle muistitikulle.

Tutkimusta tehtäessä tulee huomioida ihmisen itsemääräämisoikeus, joka on lähtökohtana tutkimukseen osallistumiselle. Osallistuminen tulee olla aidosti vapaaehtoista ja se on perustuttava tietoiseen suostumukseen. Tutkittavaksi valikoituminen tapahtuu tasa-arvoisesti ja anonymiteetti huomioidaan sekä turvattiin niin, ettei tutkittavaa pysty tunnistamaan. Tutkimukselle haettiin lupaa organisaatiolta, jonne tutkimus valmistuu. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 218–222.) Asiakkaita informoitiin ennen haastattelua ja he saivat esittää aiheeseen liittyviä kysymyksiä. Asiakkailta oli mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta ja keskeyttää se. Haastateltavien henkilötietoja ei tiedusteltu missään vaiheessa, eikä niitä heiltä kysytty. Teams-työpajaan osallistuminen oli palotarkastajille vapaaehtoista, eikä heidän henkilötietojensa kerätty.

Pohdintaosassa tieto perustuu omakohtaiseen kokemukseen, jota paloriskitarkastustyössä on karttunut. Opinnäytetyö tehtiin materiaaliksi Varsinais-Suomen pelastuslaitokselle paloriskitarkastustyötä tekevien palotarkastajien työkaluksi ja aineistoa voi käyttää myös muissa pelastuslaitoksissa.

### 7.3 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli uudistaa paloriskitarkastusprosessia asiakaslähtöisesti eli tuottaa asiakkaalle entistä laadukkaampaa moniammatillista tarkastustoimintaa ja lisätä asiakastyytyväisyyttä ja parantaa asiakaskokemusta organisaation strategisten tavoitteiden suuntaan. Tavoitteena on nyt luoda uudistettu palvelupolku, josta löytyy niiden yhteistyökumppaneiden tiedot, joita pidetään ajan tasalla. Myös kolmannen sektorin toimijoita esitetään prosessissa.

Opinnäytetyön tulosten perusteella laadittiin palvelupolku, jossa pyrittiin huomioimaan esimerkiksi uudelle tarkastajalle tärkeimmät ja hyödyllisimmät yhteistyökumppanit sekä ohjeet, kuinka ilmoituksen vastaanottamisesta käsittelyn päättämiseen päästäisiin mahdollisimman kattavasti eri toimijoita hyödyntäen. Palvelumalli on visuaalinen kuvaus palvelun tuottamisesta, jossa esitetään asiakkaan kulkema reitti ja siihen kuuluvat toimijat. Malli toimii työkaluna uusien palvelutuotteiden kehittämistyössä, palvelun tuotantomallin kuvaamisessa ja olemassa olevien palvelujen korjausvälineenä. (Tuulaniemi 2011, 212–213.) Palvelupolku on esitetty prosessikaaviona (liite 3), josta tässä työssä kopio. Alkuperäinen kaavio löytyy paloriskiryhmän omasta Teams-alustasta. Teamsista löytyy

myös oikopolkuina hiiren kakkoskorvaa napauttamalla osoitteet, puhelinnumerot sekä lomakkeet, joita tarvitaan prosessissa etenemiseen sekä kirjoitettu myös sanallisesti auki esimerkkiohjeena (liite 4). Tässä ohjeessa on otettu huomioon myös palotarkastajan turvallisuus tehtävillä.

Palotarkastajien haastattelussa tuli ehdotuksina toimintamallin uudistamiseksi selkeämmät asunnon järjestelyohjeet, jotta asiakas tietäisi mitä määräyksillä tarkoitetaan ja vakituiset sosiaalitoimen kumppanit helpottamaan ja nopeuttamaan asiakkaan avun saamista. Toiveena oli myös informatiivinen ohje, joista tehtäisiin asiakkaille selkeä esite auttamaan soteviidakossa kulkemista.

Paloriskitarkastajien määrää tulee joko lisätä paloriskikohteisiin tai kehittää uudenlainen toimintamalli, jossa palotarkastaja toimii esimerkiksi vain määräyksien antajana ja päätöksen tekijänä, eli keskittyy puhtaaseen tarkastustyöhön, jolloin asiakastyö jäisi jonkun toisen ammattiryhmän tehtäväksi. Asiakkaille voitaisiin myös lähettää kuvin elävöitetty toimintaohje, jossa olisi apua tarjoavien tahojen yhteystietoja ja kerrottuna selkeästi, mitä turvallinen asuminen tarkoittaa ja kuinka parantaa omaa asumisturvallisuutta.

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen arvoihin kuuluu ammattitaitoisuus, nopeus ja tasapuolisuus, joita pidetään organisaation pitävänä punaisen lankana (Varsinais-Suomen pelastuslaitos). Riskiasuntotarkastuksia tekevien palotarkastajien kommunikaation parantamiseen tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaat ovat erityisen herkkiä havainnoimaan palotarkastajan asennetta häntä kohtaan ja jos tarkastaja käyttäytyy ylimielisesti ja epäreilusti ottamatta huomioon eri tekijöitä, jotka ovat asiakkaan tilanteeseen ajaneet, on asiakaskommunikaatiossa epäonnistuttu. Tällöin asiakas kokee, että hänen kotiinsa on tultu väkisin ja hänen elintapojaan on arvosteltu negatiivisesti. Jatkotutkimusaiheena tulisi selvittää kuinka paloriskitarkastuksia tekeviä palotarkastajia voitaisiin tukea mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kohtaamisessa.

## Lähteet

Björkgren, M., Borg, F., Kokki, E., Mäkinen, L., Männikkö, L., Oksanen, T., Suoja, J. 2017 PaloRAI ja EVAC-mittari. Pelastusopiston julkaisu B-sarja: Tutkimusraportit 2/2017.

Digi- ja väestötietovirasto. 2023. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opas/nain-julkinen-hallinto-toimii/virkamiehen-oikeudet-ja-velvollisuudet>

Gonçalves, J., Morgado, P., Vilaverde, D. Hoarding Disorder: A Case Report. Front Psychiatry. 2017. Viitattu 22.2.2023. Saatavissa <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2017.00112/full>

Gröndahl, W., Paavilainen, S. 2020. Palvelumuotoilun käsite ja periaatteet. Turun Yliopisto. Viitattu 10.4.2022. Saatavissa rajoitetusti <https://moodle.utu.fi/mod/folder/view.php?id=869954&forceview=1>

Hakala, P. 2022. Paloriski-ilmoitusten käsittelyprosessi Keskipohjanmaan ja Pietarsaaren alueen pelastuslaitoksessa. Centria-ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/786640/Hakala\\_Pasi.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/786640/Hakala_Pasi.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Heliskoski, J., Lepistö, J. 2019. Turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki 2025. 2019:33. Sisäinen turvallisuus. Sisäministeriön julkaisuja. Helsinki. Viitattu 12.2.2023. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161956/SM\\_2019\\_33.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161956/SM_2019_33.pdf)

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu. Gaudeamus Oy. Viitattu 8.3.2023. Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523458123>

Huttunen, M. 2015. Keräilypakko. Duodecim 131. Viitattu 9.3.2023. Saatavissa <https://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo12368.pdf>

Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M. & Rantaeskola, S. 2014. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki: Talentum. Viitattu 18.2.2023. Saatavissa [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/DABBHXCTEB#kohta:HAASTAVAT\(\(20\)ASIAKASTILANTEET\(\(20\)-\(\(20\)v\(\(e4\)kivalta\(\(20\)ty\(\(f6\)ss\(\(e4\)\)\(\(20\)/piste:b4](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/DABBHXCTEB#kohta:HAASTAVAT((20)ASIAKASTILANTEET((20)-((20)v((e4)kivalta((20)ty((f6)ss((e4))((20)/piste:b4)

Juvakka, T., Kylmä, J. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Edita Prima Oy. Viitattu 10.3.2023 Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-5441-9>

Kankkunen, P., Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro.

Kinnunen, M. 2022. Paloriskiasumisen valvontaprosessin kehittäminen Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymässä. Poliisiammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/780514/Kinnunen\\_Mika.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/780514/Kinnunen_Mika.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Kummunsalo, K.2014. Ohje asuntojen palo- ja onnettomuusriskien ilmoittamisesta, toiminnallinen opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.3.2022. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71943/Kummunsalo\\_Kari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71943/Kummunsalo_Kari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kylälampi, L., Uurasmaa, S. 2017. Palovaarojen ja muiden onnettomuusriskien tunnistaminen osana asumisen turvallisuutta. Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/136793/Kylalammi\\_Lassi\\_Uurasmaa\\_Severi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/136793/Kylalammi_Lassi_Uurasmaa_Severi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999. Viitattu. 10.9.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Lehtimäki, M., Mäkelä, P. 2018 Tuottamukselliset tulipalot ja niitä koskevat ilmoitusmenettelyt. Tutkimusraportit 3/2018. Kuopio: Pelastusopisto.

Liukkonen H. 2021. Palokuolemien määrän väheneminen tasaantunut – huomio palovaroittimiin ja toimintakykyyn. Viitattu 15.2.2022 Saatavissa <https://www.pelastusopisto.fi/palokuolemien-maaran-vaheneminen-tasaantunut-huomio-palovaroittimiin-ja-toimintakykyyn/>

Lottanen, P. 2020. Turvallisuuden tukeminen ja onnettomuuksien ehkäisy riskikohteissa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/353564/PONT\\_Lottanen\\_Theseus.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/353564/PONT_Lottanen_Theseus.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

National Fire Protection Association. Public Education Division. Hoarding: Issues for the Fire Service. Quincy. Viitattu 22.2.2023. Saatavissa [https://www.nfpa.org/~media/files/public-education/by-topic/hoarding/hoarding.pdf?la=en](https://www.nfpa.org/~/media/files/public-education/by-topic/hoarding/hoarding.pdf?la=en)

Nyman, H. 2019. Pelastuslain 42§:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Poliisiammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167108/ON\\_Nyman.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167108/ON_Nyman.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan 3.–5. painos. 2015 Helsinki: Sanoma Pro.

Onnettomuustutkintakeskus. Tulipalo tukiasumiseen käytetyssä pientalossa Espoossa 27.3.2008. Viitattu 4.3.2022. Saatavissa [https://turvallisuustutkinta.fi/material/attachments/otkes/tutkintaselostukset/fi/muutonnetto-muudet/2008/b12008y\\_tutkintaselostus/b12008y\\_tutkintaselostus.pdf](https://turvallisuustutkinta.fi/material/attachments/otkes/tutkintaselostukset/fi/muutonnetto-muudet/2008/b12008y_tutkintaselostus/b12008y_tutkintaselostus.pdf)

Palosuojelurahasto. Valmistuneet tutkimus- ja kehittämishankkeet 2010–2019. Viitattu 24.3.2022 Saatavissa <https://www.palosuojelurahasto.fi/wp-content/uploads/PSR-tutkimus-ja-kehitt%C3%A4mishankkeet-2010-2019.pdf>

Palvelumuotoilu Palo. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. 2018. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Pelastusarmeija. Patas Turku. Viitattu 10.3.2023. Saatavissa <https://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/turku/patas-turku>

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. Opas paloriskikohteiden ilmoittamiseen, valvontaan ja viranomaisyhteistyöhön. 2019 Kuntaliitto. Helsinki. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/1995-opas-paloriskikohteiden-ilmoittamiseen-valvontaan-ja-viranomaisyhteistyohon>

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. Pelastuslaitosten valvonnan aapinen. 2018. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 23.2.2023. Saatavissa <https://www.pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/valvonnanabc.pdf>

Pelastuslaki 379/2011. Viitattu 15.2.2022 Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110379#Pidm45237816150240>

Puusniekka, A., Saaranen-Kauppinen, A. 2006 KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Viitattu 1.4.2022. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Rantanen, T., Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Viitattu 12.3.2023. Saatavissa [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E., Hujala, A. Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Tampere University Press. Tampere. 2020. Viitattu 30.3.2022 Saatavissa [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124059/ristolainen\\_ym\\_asiakaslahtoinen\\_palveluohjaus.pdf?sequence=2](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124059/ristolainen_ym_asiakaslahtoinen_palveluohjaus.pdf?sequence=2)

Salo, O. 2018. Ikäihmisen kotona asumisen turvallisuus. Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.2.2023. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143455/Salo\\_Outi.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143455/Salo_Outi.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. Päihdepalveluiden laatusuosituksset. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3 Viitattu 9.3.2023. Saatavissa [https://stm.fi/documents/1271139/1406271/P%C3%A4ihdepalvelujen\\_laatusuosituksset.pdf/f9a3a5fe-4f5d-41b6-94fc-94201fcbb4e8/P%C3%A4ihdepalvelujen\\_laatusuosituksset.pdf](https://stm.fi/documents/1271139/1406271/P%C3%A4ihdepalvelujen_laatusuosituksset.pdf/f9a3a5fe-4f5d-41b6-94fc-94201fcbb4e8/P%C3%A4ihdepalvelujen_laatusuosituksset.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. Ohjeet ja aineistot. Helsinki. Viitattu 22.2.2022. Saatavissa [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Varsinais-Suomen pelastuslaitos. Palvelutasopäätös 2021–2024. Viitattu 22.2.2023. Saatavissa [https://www.vspelastus.fi/sites/default/files/atoms/files/palvelutasopaatos\\_2021-2024.pdf](https://www.vspelastus.fi/sites/default/files/atoms/files/palvelutasopaatos_2021-2024.pdf)

Varsinais-Suomen pelastuslaitos. Palaute. Viitattu 23.2.2023. Saatavissa <https://www.vspelastus.fi/varsinais-suomen-pelastuslaitos/tietoa-pelastuslaitoksesta/palaute>

Varsinais-Suomen pelastuslaitos. Palvelutasopäätös 2021–2024. Viitattu 10.3.2022 ja 31.3.2022 Saatavissa [https://www.vspelastus.fi/sites/default/files/atoms/files/palvelutasopaatos\\_2021-2024.pdf](https://www.vspelastus.fi/sites/default/files/atoms/files/palvelutasopaatos_2021-2024.pdf)

Varsinais-Suomen pelastuslaitos. Strategia 2030. Viitattu 23.2.2023. Saatavissa [https://www.vspelastus.fi/sites/default/files/atoms/files//varsinais-suomen\\_pelastuslaitos\\_-\\_strategia\\_2030.pdf](https://www.vspelastus.fi/sites/default/files/atoms/files//varsinais-suomen_pelastuslaitos_-_strategia_2030.pdf)

Vilka, H. 2007 Tutki ja mittaa Määrällisen tutkimuksen perusteet Viitattu 20.2.2022  
Saatavissa [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-jamittaa\\_2007.pdf?sequence=1](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-jamittaa_2007.pdf?sequence=1)

## Liite 1 Saatekirje

Hei

Olen sairaanhoitaja Susanna Hakonen ja opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa LAB-ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen paloriskitarkastus toiminnan kehittämisen hyväksi.

Tavoitteenani on saada selville asiakkaan kokemuksia paloriskitarkastustoiminnasta, jotta voisimme kehittää palveluamme. Kerään aineistoa haastattelemalla asiakasta seuraavien teemojen mukaan:

Paloriski-ilmoitus. Tarkastustapahtuma. Toiveita.

Opinnäytetyöhön on Varsinais-Suomen pelastuslaitokselta pelastuspäällikkö Mika Kontion lupa. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelu toteutetaan toiveesi mukaan joko kotonasi tai jossain rauhallisessa sopimassamme paikassa. Nauhoitan haastattelun analysointia varten, sen jälkeen tallenne hävitetään, eikä sitä tulla käyttämään muussa, kuin tässä työssäni. Otan yhteyttä puhelimitse haastatteluajan sopimiseksi. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Haastateltavan tiedot eivät paljastu tuloksissa.

Kiitos osallistumisesta haastatteluun, otan vielä yhteyttä haastatteluajan sopimiseksi. Annan lisätietoa haastattelusta tarvittaessa.

Ystävällisin terveisin

Susanna Hakonen

[Susanna.hakonen@turku.fi](mailto:Susanna.hakonen@turku.fi). [Susanna.hakonen@lab.fi](mailto:Susanna.hakonen@lab.fi) p 040 141 8250

## **Liite 2 Teemahaastattelun runko**

A: Paloriski-ilmoitus

Kuinka koit ilmoituksen tekstin sisällön?

Pitäisikö siinä olla enemmän tietoa tarkastustapahtumasta?

B: Tarkastustapahtuma

Oliko tarkastuksen syy sinulle selkeää?

Oliko tarkastuksen kulku johdonmukainen?

Saitko tarpeeksi ohjeita turvallisesta asumisesta?

Jos sovittiin jälkitarkastus, niin oliko pöytäkirjan ja tarkastajan määräykset ja ehdotukset selkeitä?

C: Toiveet

Onko jotain, mitä toivoisit muutettavan tarkastustapahtumassa?

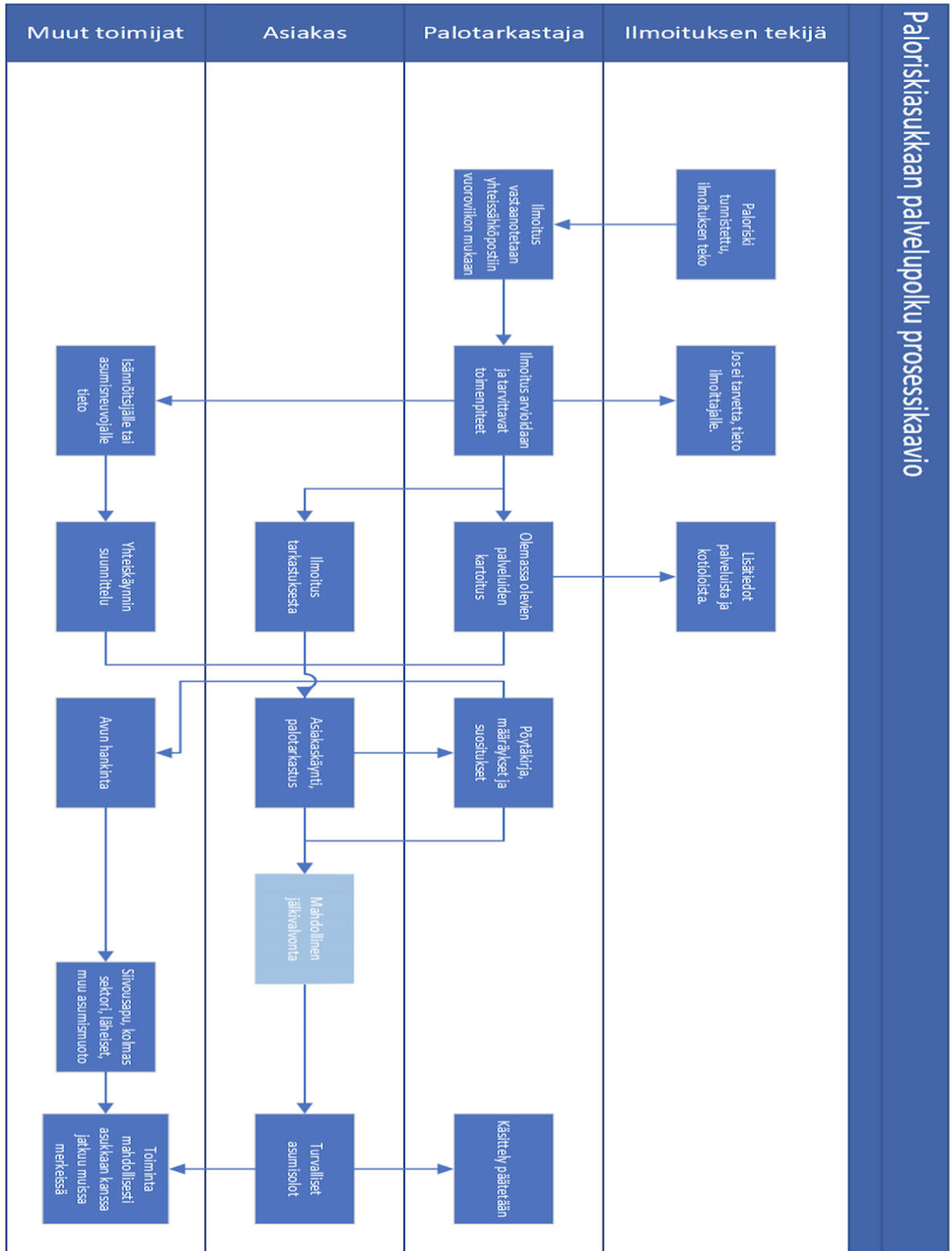
Minkälaista tukea toivot tarkastajalta?

Minkälaista tukea toivot muilta toimijoilta esimerkiksi sosiaalitoimelta liittyen paloriskitarkastukseen?

Miten voimme palvella paremmin?

### Liite 3 Paloriskiasukkaan palveluprosessi

Kaaviossa linkit oikealle sivulle. Kaikki sivut eivät avaudu ulkoverkossa. Päivitetään Varhan oikeille sivuille.



Paloriskiasukkaan palvelupolku prosessikaavio

## **Liite 4 Ehdotus toimintamallista Varsinais-Suomen pelastuslaitoksella**

Paloriski-ilmoituksia tulee eri kanavia pitkin paloriskitarkastuksia tekevien yhteissähköpostiin osoitteeseen pelastuslaitos.paloriski@turku.fi.

### **Talon sisäinen ilmoitusmenettely**

Ensihoito ja V-S Pelastuslaitoksen työntekijät tekevät ensisijaisesti ilmoituksen osoitteessa <https://www.vspelastus.fi/ilmoita>, jonka kautta pääsee suojattuun Webropol-kaavakkeeseen.

Kaavaketta ylläpitää meidän oma riskiryhmämme. Ilmoituksen tekijä saa annettua kaikki asiakasta koskevat tiedot kerralla. Ambulansseissa ja osassa sammutusautoja löytyy tarra, jossa on QR-koodi. Koodi vie myös samalle nettisivulle. Talon sisäisissä työasemissa on etusivulla kuvake, jota klikkaamalla pääsee samalle sivulle.

Siirtyessämme hyvinvointialueelle kuvakkeen olemassaolo on vielä epävarmaa.

### **Talon ulkopuolelta tulevat ilmoitukset**

Muut toimijat, eli muun muassa kotihoito, sosiaalitoimi, isännöitsijät ja yksityishenkilöt tekevät ilmoituksen osoitteessa pelastustoimi.fi, jota ylläpitää sisäministeriö. Kaavake jakautuu oikealle laitokselle automaattisesti. Tähän kaavakkeeseen ilmoittaja ei saa kertoa yksilöiviä tietoja, vaan tiedot tulee kysyä ilmoittajalta joko puhelimitse tai salatulla sähköpostilla.

Ilmoituksia tulee myös vapaasti sähköpostilla ja puhelimitse. Nämä vastaanotetaan normaalisti tai ohjataan ilmoittajaa tekemään ilmoituksen yllä mainitulla tavalla. Kokemus on osoittanut, että ilmoitus kannattaa kirjata myös puhelimitse, sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta sähköisen ilmoituksen tekoon.

### **Vastaanotetun ilmoituksen käsittelyohje**

Ilmoittajalta kannattaa tiedustella, onko asiakas mahdollisesti kotona tai jossain hoitolaitoksessa. Myös työturvallisuusriskeistä kannattaa tiedustella. Jos asiakas on esimerkiksi hoitolaitoksessa, voidaan ilmoittajan kanssa pohtia, voitaisiinko asuntoon tehdä tarkastus ennen kotiutumista asukkaan luvalla, jotta hän kotiutuu turvalliseen ympäristöön.

Ilmoituksen vastaanotto suoritetaan vuoroviikoin ja jos ilmoitusten määrä vaikuttaa niin suurelta, ettei niistä selviä kohtuullisessa ajassa, annetaan ilmoitus toiselle palotarkastajalle käsiteltäväksi.

Ilmoitus kirjataan Teamsiin 42§-tiimin Excel-taulukkoon. Taulukkoon kirjataan ilmoituksen vastaanottopäivä, käsittelijän nimikirjaimet, kunta ja lähiosoite sekä käsittelyn tila, joita ovat

ilmoitus vastaanotettu, käsittely kesken ja käsittely valmis. Sijaintikoordinaatit, jotka löytyvät Merlot Palotarkastusohjelmasta ja ilmoittajan tiedot. Jos ilmoituksesta nousee esille jotain erityistä, voidaan niistä mainita muuta erityistä- riville.

Kun asunnon ja asiakkaan tiedot ovat selvillä selviää myös usein yhteistyötahoja, joiden kanssa kannattaa sopia yhteiskäynti. Jos asiakkaalla on esimerkiksi kotihoidon asiakkuus, voidaan yhteiskäynnillä yhdessä sopia, kuinka asiassa edetään.

Asiakkaalle lähetetään kirje hyvissä ajoin, että hän ehtii reagoida asiaan. Usein hän saa tiedon ilmoituksen tekemisestä jo, kun asia havaitaan ja ilmoittaja tekee päätöksen ilmoituksen teosta. Tämä herättää asiakkaissa usein epävarmuutta ja pelkoa. Kirjeessä on tarkastuksen tekijän tiedot, jotta asiakas voi soittaa ja keskustella tarkastuksesta. Usein asiakas haluaa siirtää tarkastusta eteenpäin. Tähän suostutaan yleensä, jos asiakkaalla on jokin syy. Kirjeen pohja löytyy Teamsista 42§-tiimin Tiedostot välilehdeltä.

Ilmoitus pyritään käsittelemään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Jos asiakas asuu taloyhtiössä, kerrotaan ilmoituksesta ja tarkastuksesta isännöitsijälle, joka voi tulla mukaan tarkastukselle.

## **Tarkastus**

Tarkastukselle mennään ohjeen mukaisesti työvaatteissa pelastuslaitoksen autolla. Virkakortti on esitettävä asiakkaalle tai se on pidettävä esillä työvaatteessa. Kohteeseen meno on aina työturvallisuusriski ja ohje paloriskitarkastusten tekoon löytyy Teamsista 42§-tiimin Yleinen- tiedostot sivulta. Täältä löytyy myös varusteluettelo. Ennen tarkastusta ilmoitetaan Signal -viestillä pelastuslaitoksen tilannekeskukseen kohteen osoite, tarkastuksen kellonaika ja mahdolliset tiedossa olevat työturvallisuusriskit.

## **Pöytäkirja**

Käynnin jälkeen laaditaan pöytäkirja Merlot Palotarkastusohjelmaan. Pöytäkirja tulostetaan ja lähetetään asiakkaalle ja muille toimijoille, jotka asiaan liittyvät.

Jos tarkastukselle tulee esille asioita, joita hoitaa toinen viranomainen tulee häntä konsultoida ja lähettää pöytäkirja myös hänelle. Näitä on muun muassa terveystarkastaja, sosiaaliviranomainen, rakennusvalvontaviranomainen ja eläinsuojeluviranomainen. Ilmoituksessa toiselle viranomaiselle tulee olla jälkitarkastusaika merkitty ja mielipide siitä tarvitaanko kohteeseen yhteistarkastusta, mikäli kohteeseen on annettu korjausmääräyksiä. Tarvittaessa voidaan suorittaa myös yhteistarkastus myös toisen viranomaisen esittämänä ajankohtana. Tällöin tarkastuksesta kirjaus Merlot palotarkastusohjelmaan – osallistuminen muun viranomaisen tarkastukseen. Mikäli

kohteeseen on annettu korjausmääräyksiä niin kohteeseen suoritetaan jälkitarkastus, joko yksin tai muiden viranomaisten kanssa.

Mikäli kohteesta on tehty ilmoitus toiselle viranomaiselle, tulee ilmoituksen etenemisen tilannetta tiedustella asianosaiselta viranomaiselta tässä vaiheessa.

### **Käsittely**

Jos kohde kunnossa tai etenee toisen viranomaisen käsittelyssä, kirjataan käsittely päättyneeksi paloriski-ilmoitusrekisteriin.

Tarvittaessa kohteeseen voidaan määrittää toinen jälkitarkastusaika tarkastajan harkinnan mukaisesti.

Käsittelijä arvioi lopullisesti tuleeko tilanteen edetä pelastusviranomaisen valvonnassa ja tuleeko ongelman ratkaisemiseksi tehdä yhteistyötä muiden viranomaisten tai toimijoiden kanssa (Viranomaispalaveri)

### **Yhteistyötahot**

Sosiaalitoimi alueittain: (tulee päivittää, kun Varhan numerot ovat selvillä pl. ympäristöterveydenhuolto, joka ei kuulu hyvinvointialueeseen)

- sosiaalipäivystys, viranomaisnumero: XXX-XXXXXXX (vain viranomaisille)

<https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalityo>

<https://uusikaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut>

<https://salo.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/>

- ympäristöterveys (terveystarkastaja, eläinlääkäri):

<https://www.turku.fi/organisaatio/toimialat/kaupunkiymparistotoimiala/ymparistoterveys>

<https://uusikaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ymparistoterveydenhuolto>

<https://salo.fi/asuminen-ja-ymparisto/ymparistoterveys-ja-elainten-hyvinvointi/>

- avopalvelu ja kotihoito Turku:

[https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/avopalvelujen\\_ja\\_kotihoidon\\_yhteystiedot.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/avopalvelujen_ja_kotihoidon_yhteystiedot.pdf)

- kotihoito Uusikaupunki:

<https://uusikaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/kotiin-annettavat-palvelut/kotihoito>

- kotihoito Salo:

<https://salo.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/kotiin-tuotavat-palvelut/kotihoito/kotihoidon-yhteystiedot-asiakkaille-ja-omaisille/>

- asumisneuvojat:

Turku <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/tukea-aikuisille/asumisen-tuki-ja-0>

Raisio <https://www.raisio.fi/fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/asumisneuvonta>

Uusikaupunki <https://uusikaupunki.fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/asumisneuvonta>

