



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ – YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

PELASTUSTOIMINNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

TEKIJÄ: Miikka Oravainen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Teknologiaosaamisen johtamisen tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä Miikka Oravainen			
Työn nimi Pelastustoiminnan asiakastyytyväisyys			
Päiväys	09.11.2019	Sivumäärä/Liitteet	57 + 2
Ohjaajat Veli-Matti Tolppi, yliopettaja Pertti Varis, lehtori			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Esa Kokki, tutkimusjohtaja, Pelastusopisto PaavoTiitta, riskienhallintapäällikkö, Pohjois-Savon pelastuslaitos			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli pelastustoimen asiakastyytyväisyyden menetelmän kehittäminen ja mittaaminen. Työn tavoitteena oli tuottaa asiakastyytyväisyyttä mittaava menetelmä pelastustoimen käyttöön Pohjois-Savossa sekä muualla Suomessa. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Pohjois-Savon pelastuslaitoksen ja Pelastusopiston kanssa.</p> <p>Pelastustoimen asiakkaille suunniteltiin saatekirje, jossa oli ohjeet siitä, kuinka asiakastyytyväisyyskyselyyn pääsee vastaamaan. Kyselyssä asiakkaat arvioivat pelastuslaitoksen onnistumista tehtävällä sekä kuinka tyytyväisiä he olivat saamaansa palveluun. Kysymyksiä lomakkeella oli kaksi ja sen lisäksi kaksi vapaa sana- kenttää. Vastausten pohjalta voidaan arvioida pelastustoimen palvelun onnistumista, laatua sekä kehittää asiakaspalvelun tasoa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön toiminnallinen osio tehtiin Pohjois-Savossa, Kuopion kaupungissa ja Siilinjärven kunnassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn kenttäkoe suoritettiin maaliskuun ja syyskuun 2019 välisenä aikana. Asiakastyytyväisyyskyselyn kenttäkokeen aikana saatekirjeitä jaettiin pelastustoimen asiakkaille yhteensä 297 kappaletta. Vastauksia saimme yhteensä 43 kappaletta. Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti kenttäkokeessa oli 14%.</p> <p>Tämän työn tulokset osoittivat, että pelastustoimen palvelun laatu ja asiakkaiden tyytyväisyys on korkealla tasolla Pohjois-Savossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn kenttäkokeen aikana saatujen tuloksien perusteella kehittämiskohdeksi tuli menetelmä palautteen keräämiseksi. Menetelmän tulisi jatkossa olla sähköinen, jotta asiakkaat pääsisivät vastaamaan kyselyyn suoraan omilta päätelaitteiltaan. Pelastuslaitosten olisi hyvä myös mainostaa asiakastyytyväisyyskyselykampanjaa ennen sen aloittamista alueillaan, jotta alueen asukkaat saisivat siitä jo tiedon etukäteen.</p> <p>Opinnäytetyön tekemisen aikana selvitettiin myös Euroopan alueen pelastustoimen tilannetta asiakastyytyväisyyden suhteen. Vastauksia saatiin muutamista eri Euroopan maista heidän tavastaan kerätä palautetta asiakastyytyväisyydestä. He olivat erittäin kiinnostuneita opinnäytetyöstä ja pyysivät, että lähettäisin heille työni sen valmistuttuaan. Samankaltaista palautetta saatiin myös Suomen pelastuslaitoksilta ja toivon, että Pelastusopisto tulee hyödyntämään opinnäytetyötäni jatkossa omissa projekteissaan ja jakamaan sitä myös muualle Suomeen ja ulkomaille.</p>			
Avainsanat Pelastus toimi, asiakastyytyväisyys, kyselykaavake, saatekirje, menetelmän kehittäminen			

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Master's Degree Programme in Engineering Knowledge Management			
Author Miikka Oravainen			
Title of Thesis Customer Satisfaction in Rescue Operations			
Date	November 9, 2019	Pages/Appendices	57 + 2
Supervisor(s) Mr Veli-Matti Tolppi, Principal Lecturer Mr Pertti Varis, Senior Lecturer			
Client Organisation /Partners Mr Esa Kokki, Research Director Mr Paavo Tiitta, Risk Management Chief			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to develop a method for measuring customer satisfaction in rescue operations in Northern Savo and elsewhere in Finland. The thesis was carried out in cooperation with Pohjois- Savo Rescue Department and Emergency Services Academy Finland.</p> <p>A cover letter with instructions on how to respond to the customer satisfaction survey was designed for the rescue customers. In the survey, customers evaluated the success of the rescue service on the job and how satisfied they were with the service they received. The form contained two questions and two open-ended questions. The answers can be used to evaluate the success, quality of the rescue service and to improve the level of customer service.</p> <p>The functional part of this thesis was carried out in Northern Savo, Kuopio City and Siilinjärvi Municipality. The Customer Satisfaction Survey field test was conducted between March and September 2019. During the field test of the Customer Satisfaction Survey, a total of 297 cover letters were distributed to rescue customers. The amount of responses was 43. The response rate of the rescue customer satisfaction survey in the field test was 14%.</p> <p>The results of this work showed that the quality of rescue service and customer satisfaction is high in Northern Savo. Based on the results of the customer satisfaction survey during the field trial, a method for collecting feedback was developed. The method should be electronic in the future so that customers can answer the survey directly from their own terminals. It would also be good for rescue services to promote a customer satisfaction survey campaign before launching it in their areas, so that residents of the area would be informed in advance.</p> <p>The situation concerning customer satisfaction in rescue operations in Europe was also investigated in this thesis. Responses were received from a few European countries and the subject of this thesis was considered very interesting. The results of this thesis can be utilized in developing the rescue services in Finland and abroad.</p>			
<p>Keywords</p> <p>rescue service, customer satisfaction, questionnaire, cover letter, method development</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT	8
2.1	Tutkimuskysymykset	8
2.2	Tutkimusmenetelmät	8
3	SUOMEN PELASTUSTOIMEN JA POHJOIS-SAVON PELASTUSLAITOKSEN ESITTELY	9
3.1	Pohjois-Savon pelastuslaitos	10
3.2	Suomen Lait aiheeseen liittyen.....	11
3.2.1	Muut pelastustoimea koskevat ohjeet.....	12
3.2.2	Toimintavalmiusohje	12
3.2.3	Pelastussukellusohje.....	13
4	TYÖN TAVOITTEET	14
5	TEORIATIEDON KERÄÄMINEN	15
5.1	Asiakastyytyväisyyden mittaamisen teoria	15
5.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen pelastuslaitoksen pelastustoiminnasta	18
6	SUUNNITELMA PELASTUSTOIMINNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISESTA.....	21
6.1	Asiakastyytyväisyyden huomioiminen toiminnan suunnittelussa (PLAN)	22
6.1.1	Palvelutasopäätös	22
6.1.2	ISO 9000 laadunhallintastandardi	24
6.1.3	Muut pelastustoiminnan suunnittelun asiakirjat	25
6.2	Asiakastyytyväisyyden huomioiminen toiminnan aikana (DO).....	25
6.3	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja raportoiminen (CHECK).....	25
6.4	Asiakaspalautteen ja tuloksien hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä (ACTION)	26
7	PELASTUSTOIMINNASSA OLEVIEN MITTAREIDEN KARTOITUS	28
7.1	Kansainvälinen vertailu.....	28
7.2	Kansainvälisen vertailun vaikutukset Pohjois-Savon pelastuslaitoksen asiakastyytyväisyyteen	30
8	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYPOHJAN KEHITTÄMINEN	31
9	TOIMINNALLINEN OSIO.....	34
10	TYÖN TULOKSET	36
10.1	Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentin luotettavuus	43
10.2	NPS (Net Promoter Score) -menetelmä	45
10.2.1	Kehittämisprosessi PDCA- kehityssyklin avulla	49

10.2.2 Asiakastytyväisyyskyselymenetelmän kehittäminen.....	50
11 POHDINTA.....	52
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT.	55
LIITTEET.	58

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena oli pelastustoimen asiakastyytyväisyyden menetelmän kehittäminen ja mittaaminen. Pelastustoimen asiakastyytyväisyyden menetelmän kehittäminen ja mittaaminen ovat uusi aihe Suomessa. Suomessa on 22 pelastustoimen aluetta, mutta yhdelläkään alueella Suomessa ei ollut valmista mallia olemassa.

Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää asiakastyytyväisyyden taso pelastustoimen osalta. Nykyään on olemassa paljon asiakastyytyväisyyttä mittaavia kyselyitä, mutta suoraan pelastustoimeen kohdistuva kysely puuttuu. Aikaisemmin Suomessa on tehty kyselyjä pelastustoimen luotettavuudesta ja arvostuksesta, mutta kuinka moni kyselyyn vastannut on oikeasti tarvinnut pelastustoimen palveluita ennen kyselyyn vastaamista? Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää pelastustoimelle luotettava kysely vastaajilta, jotka ovat tarvinneet pelastustoimen palveluita ennen heidän vastaamista asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Opinnäytetyössä suunniteltiin pelastustoimeen asiakastyytyväisyyden arvioinnin mittaamiseksi kyselypohja valtakunnalliseen käyttöön. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi työkalu pelastustoimen asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Työssä keskityttiin vain yhteen pelastustoimen osaluueeseen ja tarkasteltavaksi valittiin pelastustoiminta, koska se oli selkeä kokonaisuus, eikä sen asiakastyytyväisyyden mittaamisesta ollut valmista mallia olemassa.

Onnettomuuksien ehkäisyn- ja ensihoidon puolella asiakastyytyväisyyttä on joillakin pelastuslaitoksilla kerätty. Varautuminen ja sen tukeminen taas ovat toimintana vaikeammin hahmotettavissa. Näistä syistä koin pelastustoiminnan sopivaksi tarkastelukohteeksi.

Opinnäytetyössä tehtiin asiakastyytyväisyyslomake, jota jaettiin Pohjois-Savon pelastuslaitoksen alueella kevään- ja syksyn 2019 välisenä aikana pelastustoiminnan tehtävillä. Lomakkeessa oli kaksi kysymystä, joihin asiakkaat vastasivat sähköisesti pelastustehtävän päätyttyä. Vastaukset analysoitiin ja niiden pohjalta lomake muotoiltiin lopulliseen muotoon.

Tavoitteena oli saada asiakastyytyväisyyslomake pelastustoimen valtakunnalliseen käyttöön lähivuosien aikana. Tavoitteena oli myös se, että pelastustoimen laatua kehitettäisiin vastauksien pohjalta. Tämä vaatisi lisää tutkimus- ja kehitystyötä, mutta opinnäytetyön sisältö on rajattu asiakastyytyväisyyden mittaamiseen, palautelomakkeen kehittämiseen sekä lopullisen muodon muotoiluun.

Tutkittava alue rajattiin Kuopion ja Siilinjärven paloasemille. Mukana olivat siis Neulamäen- Petosen- ja Siilinjärven paloasemat. Pelastusyksiköt, jotka jakoivat asiakkaille asiakastyytyväisyyslomakkeen sähköistä palauteosoitetta, olivat RPS 31, RPS 101, RPS 111 sekä RPS 151.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi pelastustoimen asiakastyytyväisyyden mittaamiseksi palautelomake, joka on valmis pelastustoimen käyttöön sellaisenaan valtakunnallisesti. Pelastusopisto oli opinnäytetyössä mukana, joten lomakkeesta on hyötyä myös heille ja Pelastusopiston tutkimusyksikölle.

Pelastustoimen ydinprosessit ovat pelastustoiminta, onnettomuuksien ehkäisy, varautuminen ja sen tukeminen sekä ensihoitopalveluiden tuottaminen. Näitä ydinprosesseja tukemaan pelastuslaitoksilla on myös tukiprosesseja.

Pohjois-Savon pelastuslaitoksen alueella on yhteensä 18 kuntaa, joissa sijaitsee 29 pelastuslaitoksen paloasemaa ja lisäksi kaksi vapaaehtoispalokuntaa, sekä 4 laitos- ja sotilaspalokuntaa, joilla on pelastuslaitoksen kanssa sammutussopimus. Ympäri vuorokautisessa valmiudessa toimivat Kuopio, Iisalmi, Siilinjärvi ja Varkaus. Pelastuslaitoksen tehtävänä on vastata toimialueellaan pelastuslaissa ja sitä koskevassa asetuksessa alueelliselle pelastustoimelle määrätyistä tehtävistä. (<http://www.pspelastuslaitos.fi/>).

2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Pohjois-Savon pelastuslaitoksen ja Pelastusopiston kanssa. Opinnäytetyön teoria- ja kirjoitusosuus on tehty tammikuun ja marraskuun 2019 välisenä aikana. Toiminnallinen osuus on tehty maaliskuun ja syyskuun 2019 välisenä aikana Pohjois-Savon pelastuslaitoksen alueella asiakastytyväisyyskyselyn avulla.

Opinnäytetyössä tutkittiin pelastustoimen asiakastytyväisyyttä kehitetyn kyselylomakkeen avulla. Suomessa operatiivisella puolella pelastustoimella ei ole ollut aiemmin vastaavanlaista kyselykaavaketta käytössä, joten tarvetta asiakastytyväisyyskyselykaavakkeelle pelastustoimessa on. Tämän lisäksi oli jo korkea aika herätä pelastuslaitoksilla ajattelemaan asiakastytyväisyyttä laajemmin ja kehittää luotettava menetelmä sen tutkimiseksi ja kehittämiseksi.

2.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä käytettiin apuna kolmea tutkimuskysymystä. Ensimmäinen tutkimuskysymys on, että, onko olemassa pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselymenetelmää Suomessa tai Euroopassa? Toinen tutkimuskysymys on, mikä olisi paras tapa kerätä tietoa asiakastytyväisyydestä? Kolmas tutkimuskysymys on, että miten tyytyväisiä asiakkaat ovat pelastustoimen palveluihin? Opinnäytetyössä pyritään saamaan näihin kysymyksiin vastaukset ja lopuksi pohditaan vielä sitä, onko kokeiltava menetelmä paras mahdollinen tiedon keräämiseksi vai pitääkö sitä kehittää edelleen ja miten?

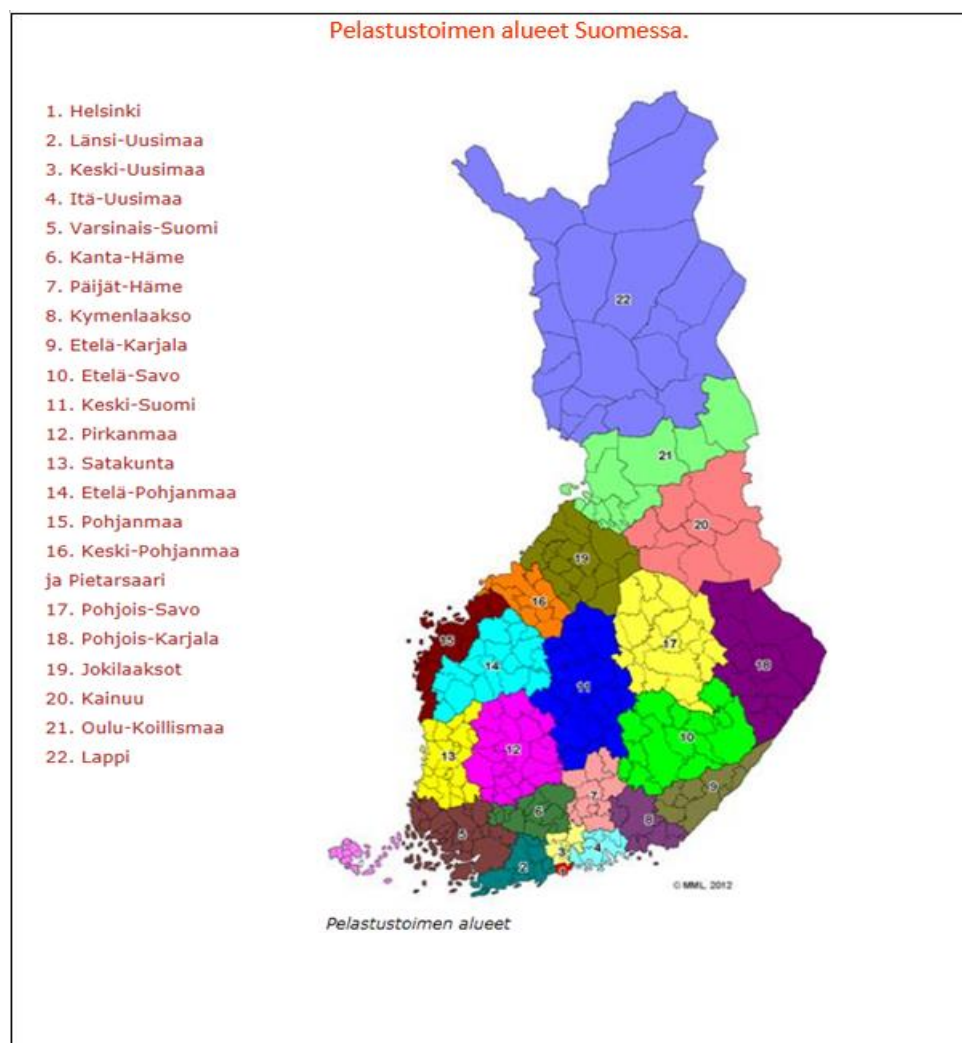
2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kenttäkoetta, jossa jaettiin kehitettyä asiakastytyväisyyskyselykaavaketta neljään Pohjois-Savon pelastuslaitoksen operatiiviseen pelastusyksikköön. Kaksi näistä yksiköistä sijaitsee pääpaloasemalla Kuopion Neulamäessä, yksi Kuopion Petosen asemalla sekä yksi Siilinjärven paloasemalla. Näiden asemien jakamien asiakastytyväisyyskyselyjen vastausten perusteella kenttäkoekkeesta saatiin riittävä otanta ja näitä tuloksia käsitellään työn tulokset- kappaleessa laajemmin. Toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköpostikyselyä, jossa tiedusteltiin sekä Suomen että Euroopan maiden pelastustoimilta sitä, että onko heillä käytössä pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselyä ja jos on, niin millainen heidän käyttämänsä menetelmä on?

Kolmantena tutkimusmenetelmänä asiakastytyväisyyskyselyn tulosten käsittelyssä käytettiin apuna NPS (Net Promoter Score) -menetelmää, jonka avulla saadaan tietoa, miten pelastuslaitos suoriutuu tehtävistä asiakastytyväisyys huomioiden. Lisäksi menetelmästä saadaan vakioitu tulos, jota on helppo verrata muiden Suomen pelastuslaitosten lukuun ja näin saamme vertailukelpoista tulosta pelastustoimen asiakastytyväisyyden tasosta Suomessa.

3 SUOMEN PELASTUSTOIMEN JA POHJOIS-SAVON PELASTUSLAITOKSEN ESITTELY

Suomessa toimii kaiken kaikkiaan 22 eri pelastuslaitosta. Pelastuslaitoksia ovat Etelä-Karjalan pelastuslaitos, Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitos, Etelä-Savon pelastuslaitos, Helsingin pelastuslaitos, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos, Jokilaaksojen pelastuslaitos, Kainuun pelastuslaitos, Kanta-Hämeen pelastuslaitos, Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren alueen pelastuslaitos, Keski-Suomen pelastuslaitos, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, Kymenlaakson pelastuslaitos, Lapin pelastuslaitos, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos, Oulu-Koillismaan pelastuslaitos, Pirkanmaan pelastuslaitos, Pohjanmaan pelastuslaitos, Pohjois-Karjalan pelastuslaitos, Pohjois-Savon pelastuslaitos, Päijät-Hämeen pelastuslaitos, Satakunnan pelastuslaitos sekä Varsinais-Suomen pelastuslaitos. Paloasemia Suomessa on yhteensä 675, joista laitos- tai tehdaspalokuntia on 105 ja vapaaehtoispalokuntia 570. Päätoimisia pelastusalan ammattilaisia Suomessa työskentelee 4800 ja sivutoimisia ja vapaaehtoispalokuntalaisia 14800. Pelastustoimen valtakunnalliset kulut vuosittain ovat noin 340 miljoonaa euroa, joka henkilöä kohden tekee noin 64 euroa vuodessa. Pelastuslaitokset ovat kunnallista toimintaa, joten ne toimivat kunnallisen itsehallinnon alla. (http://www.pelastustoimi.fi/download/47049_Suomen-pelastustoimi-web.pdf?c21ca4479bb4d088).



Kuva 1. Pelastustoimen alueet Suomessa. (<http://www.pelastustoimi.fi/pelastustoimi/pelastuslaitokset>).

Pelastusopisto on sisäministeriön alainen oppilaitos, joka kouluttaa pelastustoimen- ja hätäkeskustoiminnan ammatillisesta perus- ja täydennyskoulutuksesta sekä normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumiseen tähtäävästä koulutuksesta. Pelastusopisto vastaa myös kansainvälisen pelastustoiminnan asiantuntijoiden kouluttamisesta, rekrytoinnista ja lähettämisestä operaatioihin. (<https://www.pelastusopisto.fi/pelastusopisto/>).

Pelastusopisto kouluttaa pelastustoimen työntekijät sekä koordinoi alan tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa. Pelastusopisto sijaitsee Kuopiossa. Pelastusopiston lisäksi Suomessa toimii Helsingin pelastuskoulu, joka kouluttaa palo- ja paloiesimiehiä pääkaupunkiseudun omiin pelastuslaitoksiin. Helsingin pelastuskoulu on osa pelastuslaitoksen osaamiskeskusta. (<https://www.hel.fi/pela/fi/esittely/pelastuskoulu/>).

Hälytyksiä valtakunnallisesti on vuosittain noin 110000 kappaletta, joista tulipaloja on noin 15000. Muita hälytyksiä on liikenneonnettomuuksia 13 500, vahingontorjuntatehtäviä 9 000, öljyvahinkoja 2 500, ihmisen pelastamisia 2 200, eläimen pelastamisia 2 000, vaarallisista aineista aiheutuneita tehtäviä 320 sekä sortumia ja räjähdyksiä 120. (http://www.pelastustoimi.fi/download/47049_Suomen-pelastustoimi-web.pdf?c21ca4479bb4d088).

”Pelastuslaitosten tulee huolehtia alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta ohjauksesta, valistuksesta ja neuvonnasta (turvallisuusviestintä), jonka tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa, pelastustoimen valvonta-tehtävistä, väestön varoittamisesta vaara- ja onnettomuustilanteessa sekä siihen tarvittavasta hälytysjärjestelmästä sekä pelastustoimintaan kuuluvista tehtävistä.

Lisäksi pelastuslaitos voi suorittaa ensihoitopalveluun kuuluvia tehtäviä, jos siitä on sovittu sairaanhoitopiirin kanssa, tukee pelastustoimen alueeseen kuuluvan kunnan valmiussuunnittelua ja varautumista, jos siitä on kunnan kanssa sovittu, sekä huolehtii akuutista öljyntorjunnasta ja muistakin muussa laissa alueen pelastustoimelle säädetyistä tehtävistä.” (<http://www.pelastuslaitokset.fi/Kumppanuusverkosto-118>).

3.1 Pohjois-Savon pelastuslaitos

Pohjois-Savon pelastuslaitos aloitti vuonna 2004. Pohjois-Savon pelastuslaitos tarjoaa nopeaa ja luotettavaa turvallisuuspalvelua kaikkina vuorokaudenaikoina. Turvallisuuspalveluun kuuluu muunmuassa sammutus-, pelastus-, vahingontorjunta-, ensivaste-, ensihoito-, turvallisuuskoulutus-, neuvonta-, valistus-, palotarkastus- sekä väestönsuojelutehtävät. Näiden lisäksi pelastuslaitos auttaa muistakin henkeä-, omaisuutta- tai ympäristöä uhkaavissa onnettomuuksissa. (<http://pspelastuslaitos.fi/Pohjoissavo-505>).

Pohjois-Savon pelastuslaitoksen alueella on yhteensä 18 kuntaa, joissa sijaitsee 29 pelastuslaitoksen paloasemaa ja lisäksi kaksi vapaaehtoispalokuntaa, sekä 4 laitos- ja sotilaspalokuntaa, joilla on pelastuslaitoksen kanssa sammutussopimus. Ympäri vuorokautisessa valmiudessa toimivat Kuopio, Iisalmi, Siilinjärvi ja Varkaus. Pelastuslaitoksen tehtävänä on vastata toimialueellaan pelastuslaissa ja sitä koskevassa asetuksessa alueelliselle pelastustoimelle määrätyistä tehtävistä. (<http://www.pspelastuslaitos.fi/>)

Pohjois-Savon pelastustoimen alueella on vuosittain noin 4500 pelastuksen tehtävää, noin 23500 ensihoidon tehtävää sekä noin 800 ensivastetehtävää. Pohjois-Savon pelastuslaitos osallistuu aktiivisesti ennaltaehkäisy- ja valistustyöhön. Alueellamme valistetaan vuosittain 15% alueen väestöstä ja viime vuonna tavoitimme 31711 henkilöä. (<http://www.pspelastuslaitos.fi/>)

3.1.1.1 Alueen pelastustoimen ja pelastuslaitoksen tehtävät

Pelastuslaissa määritellään alueen pelastuslaitoksen tehtävät ja vastuualueet. Pelastuslain mukaan pelastustoimi vastaa alueellaan pelastustoimen tehtävistä, ohjauksesta, valvontatehtävistä, turvallisuusviestinnästä sekä neuvonnasta minkä tavoitteena on alueen turvallisuuden parantaminen tulipaloja sekä onnettomuuksia ehkäisemällä. Tavoitteena on myös parantaa alueen asukkaiden varautumista onnettomuuksien torjuntaan sekä toiminta onnettomuuden sattuessa. Pelastustoimen on myös huolehdittava tarvittavasta hälytysjärjestelmästä alueen asukkaiden varoittamiseksi.

Tämän lisäksi pelastuslaitos voi suorittaa ensihoitopalveluun kuuluvia tehtäviä, mikäli siitä on pelastustoimen alueella erikseen sovittu sairaanhoitopiirin kuntayhtymän kanssa. Pelastustoimi huolehtii myös valmiussuunnittelusta, mikäli siitä on kunnan kanssa sovittu erikseen sekä muista alueen pelastustoimelle säädettyistä tehtävistä. (27 § ([28.12.2018/1353](#))).

3.2 Suomen Lait aiheeseen liittyen

Suomessa pelastustoimea koskee monta eri lakia, jotka määrittävät pelastusalan vastuut ja velvollisuudet. Sisäministeriö johtaa, valvoo ja ohjaa pelastustoimea ja valmistelelee sitä koskevan lainsäädännön. Lisäksi he huolehtivat pelastustoimen valtakunnallisista järjestelyistä sekä yhteen sovittaa eri ministeriöiden ja toimialojen toimintaa pelastustoimessa ja sen kehittämisessä. Pelastusosasto päättää pelastustoiminnan avunannosta ulkomaille. Aluehallintovirastot valvovat pelastustoimea sekä pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja tasoa alueellaan. Valtion pelastusviranomaisia ovat sisäministeriön pelastusylijohtaja ja hänen määräämänsä sisäministeriön ja aluehallintoviraston virkamiehet. (<https://intermin.fi/pelastustoimi/pelastustoimen-toimijat-ja-vastuut>).

Alla olevaan taulukkoon on listattu ne lait ja asetukset, jotka määrittävät pelastustoimen Suomessa.

Pelastustoimea koskevat lait ja asetukset

- [Pelastuslaki 379/2011](#)
- [Laki vaaratiedotteesta 466/2012](#)
- [Laki alueen pelastustoimen valtionavustuksesta 1122/2003](#)
- [Laki hätäkeskustoiminnasta 692/2010](#)
- [Laki Pelastusopistosta 607/2006](#)
- [Laki pelastustoimen laitteista 10/2007](#)
- [Palosuojelurahastolaki 306/2003](#)
- [Tasavallan presidentin asetus hengenpelastusmitalista 146/2011](#)
- [Valtioneuvoston asetus hätäkeskustoiminnasta 877/2010](#)
- [Valtioneuvoston asetus palosuojelurahastosta 625/2003](#)
- [Valtioneuvoston asetus palovarointimien teknisistä ominaisuuksista 291/2009](#)
- [Valtioneuvoston asetus Pelastusopistosta 658/2006](#)
- [Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011](#)
- [Valtioneuvoston asetus väestönsuojan laitteista ja varusteista 409/2011](#)
- [Valtioneuvoston asetus väestönsuojista 408/2011](#)
- [Sisäministeriön asetus erityistä vaaraa aiheuttavien kohteiden ulkoisesta pelastussuunnitelmasta 612/2015](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus tiedottamisesta säteilyvaaratilanteessa 774/2011](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus pelastustoimen virkapuvusta sekä pelastusviranomaisen henkilökortista 507/2011](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus väestönsuojien teknisistä vaatimuksista ja väestönsuojien laitteiden kunnossapidosta 506/2011](#)
- [Sisäministeriön asetus Pelastusopiston maksullisista suoritteista 1047/2018](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus Palosuojelurahaston työjärjestyksestä 947/2010](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus pelastusautoista 818/2010](#)
- [Sisäministeriön asetus Hätäkeskuslaitoksen maksullisista suoritteista 1046/2018](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus palovarointimien sijoittamisesta ja kunnossapidosta 239/2009](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus käsisammuttimien tarkastuksesta ja huollosta 917/2005](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus rakennusten poistumisreittien merkitsemisestä ja valaisemisesta 805/2005](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus pelastustien merkitsemisestä 1384/2003](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus käsisammuttimista 790/2001](#)
- [Sisäasiainministeriön asetus automaattisista sammutuslaitteistoista](#)
- [Sisäasiainministeriön määräys väestön varoittamiseen käytettävistä äänimerkeistä](#)

Kuva 2. Pelastustoimea koskevat lait ja asetukset. (<https://intermin.fi/pelastustoimi/lainsaadanto>).

3.2.1 Muut pelastustoimea koskevat ohjeet

On olemassa muitakin pelastustoimea koskevia ohjeita, joita ylläolevassa listassa ei ole mainittu. Ohjeiden tarkoitus on muunmuuassa antaa yleisiä periaatteita pelastustoiminnan toimintavalmiuden järjestämiseksi, ohjata pelastustoiminnan käytäntöjä sekä arvioida riskejä, määritellä toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat, palvelut ja niiden taso.

3.2.2 Toimintavalmiusohje

Toimintavalmiuden suunniteluohje löytyy sisäministeriön internet-sivuilta. Ohje on tullut voimaan 16.4.2012. Ohjeen tarkoitus on määritellä yleiset periaatteet pelastustoiminnan toimintavalmiuden määrittämiseksi. "Ohjeen tavoitteena on auttaa suunnittelemaan pelastuslaitoksen tarjoama pelastustoiminnan palvelutaso, joka vahvistetaan palvelutasopäätöksessä". (http://www.pelastustoimi.fi/download/33309_212012.pdf?c15c9f2e0f5bd488).

3.2.3 Pelastussukellusohje

Ohje on tullut voimaan 30.11.2017. Pelastussukellusohjetta sovelletaan pintapelastukseen sekä pelastussukellukseen, johon kuuluu savu-, kemikaali- ja vesisukellus. Ohjeen tarkoituksena on ohjata käytäntöjä, jotka edistävät pelastussukelluksen ja pintapelastuksen turvallisuutta. (http://www.pelastustoimi.fi/download/25169_482007.pdf?a0d285fd0e5bd488).

4 TYÖN TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa, millainen taso asiakastytyväisyyden mittaamiseen Suomen pelastuslaitoksilla on ja minkälaisia mittareita on käytössä. Opinnäytetyön toiminnallinen tavoite on kehittää Pohjois-Savon pelastuslaitokselle operatiiviseen työhön työkaluksi asiakastytyväisyyskyselykaavake, joka täytetään sähköisesti ja jonka tarkoituksena on sekä mitata operatiivisen työn laatua ja asiakaspalvelua, sekä kehittää pelastuslaitoksen toimintaa.

Opinnäytetyössä kartoitetaan lisäksi, minkälaisia mittareita Euroopan pelastuslaitoksilla on käytössä ja pohditaan kysymyksiä kaavakkeeseen lakien näkökulmasta ja yksityisyyden suoja huomioon ottaen. Työssä pohditaan myös kysymysten asettelua ja määrää.

Opinnäytetyön lopputuloksena saadaan toimiva ja käytännöllinen asiakastytyväisyyttä mittaava lomake Suomen pelastustoimen käyttöön. Asiakastytyväisyyslomake toimii myös osana pelastustoimen laadunhallintaa ja sen kehittämistä entistä enemmän asiakaslähtöisen palvelun tuottamiseksi.

5 TEORATIEDON KERÄÄMINEN

Opinnäytetyössä kerättiin teoritietoa työn aiheeseen liittyen. Siihen sisältyi mm. taustatietoa asiakastyytyväisyydestä, selvitettiin mahdolliset pelastuslaitosten käytössä olevat mallit Suomessa ja muutamissa Euroopan maissa. Lisäksi selvitettiin tuloksia muiden maiden asiakaspalautteista sekä kartoitettiin aiheeseen liittyvät Suomen lakipykälät, jotka osittain määrittävät mm. kysymysten laadun ja asettelun ja sen myötä myös sisällön.

”Kaikissa itseään kunnioittavissa yrityksissä mitataan ja seurataan asiakaskokemusta – joko sen takia, että se on oikeasti tärkeää tai sen takia, että sitä nyt vaan kuuluu mitata”. (<https://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/net-promoter-score-innostu-harkiten/7b634e68-4250-3cbc-993a-e753efe9057a>)

Asiakastyytyväisyys on organisaation toiminnan kannalta erittäin keskeistä. Laatustandardi SFS-EN ISO 9001 lähtee siitä näkökulmasta, että asiakastyytyväisyyden lisääminen on tavoiteltavaa (Laudunhallintajärjestelmät. 2015, 5).

Asiakastyytyväisyys on osa markkinointia. Markkinoinnin sisältö ja rajat ovat epäselviä, joten niistä keskustellaan usein. Markkinointi kuuluu vahvasti yhteiskuntaan ja kulttuuriin, ja sen vuoksi sen on muututtava ajan trendien mukana. (Parsons, Maclaran, Chatzidakis. 2018/1).

Pelastustoimessa asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja asiakastyytyväisyyden huomioiminen suunnittelussa, toiminnassa ja kehittämisessä on lapsenkengissä. Valtakunnallisesti asiakastyytyväisyyttä mitataan vain joka kolmas vuosi julkaistavassa Suomalaisten pelastusasenteet -julkaisussa. Uusimman tutkimuksen mukaan 97 % ihmisistä luottaa pelastustoimeen (Kokki 2018, 8). Koska tutkimus on erittäin yleisellä tasolla, toiminnan kehittäminen sen tutkimuksen perusteella on mahdotonta. Asiakastyytyväisyyden tarkempi ja säännönmukainen mittaaminen onkin nostettu yhdeksi tärkeimmäksi mittaamisen kehittämiskohteeksi lähitulevaisuudessa (Huuskonen 2017, 16).

5.1 Asiakastyytyväisyyden mittaamisen teoria

Asiakastyytyväisyys on tärkeä osa pelastustoimen tuottamasta palvelusta. Mitä tyytyväisempi asiakas, sen parempi on myöskin palaute. Ongelmana kuitenkin on se, ettei palautetta kerätä riittävästi eikä tarpeeksi syvällisellä tasolla. Tyytyväisyys ja laatu kulkee aika lailla käsi kädessä, koska tyytyväisyys on myöskin laatua. Asiakastyytyväisyyteen panostava organisaatio kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta, sekä ennaltaehkäisee huonon palautteen saamista panostamalla riittävästi koulutukseen ja asiakaslähtöiseen työhön. Tärkeä osa hyvään asiakastyytyväisyyteen on selvittää, mikä tekee asiakkaat tyytyväisiksi. Tietoa hankitaan asiakkailta suoraan, sekä erilaisilla palautelomakkeilla ja sähköisillä järjestelmillä. (Kari Korkiakoski ja Janne Löytänä, Futurelaboratory Oy 2014).

Tyytyväisyysoperoinnin avulla voidaan selvittää asiakkaiden tuntemuksia yritysten toimintaa kohtaan. Asiakastyytyväisyyden vuosikymmeneksi on sanottu 1990-lukua, koska tällöin kehitettiin asiakaspalauttejärjestelmää osaksi liiketoimintamallia. Palautetta kerättiin suoraan asiakkaalta monin eri tavoin ja tämän mallin pohjalta monet yritykset ovat kehittäneet parhaiten itselleen sopivimman palautteen keräämisjärjestelmän. (Rope, Pyykkö, 2003/338).

Asiakaspalauttejärjestelmässä ei kuitenkaan ole kyse vain pelkästään palautteen keräämisestä. Tärkeämpää on se, että asiakas kokee hänen palautteensa olevan yritykselle tärkeää ja että se otetaan vakavasti. Asiakkaan olisi hyvä saada oman palautteensa vastineeksi yritykseltä palaute asiakkaan lähettämästä palautteesta (pal pal -järjestelmä). Palaute palautteesta -järjestelmä tarkoittaa sitä, että aina kun asiakas antaa yritykselle palautetta, yritys lähettää asiakkaalle vastineen eli toisin sanoen eräänlaisen kiitoskirjeen asiakkaan palautteesta. (Rope, Pyykkö, 2003/338).

Korvausmarkkinoinnista puhuttaessa tarkoitetaan sitä, että yritys tai organisaatio huolehtii asiakkaalle aiheuttamistaan vahingoista siten, ettei toimitukseen jäisi mitään puutteita. Myös asiakkaalle koituneet taloudelliset vahingot yritys korvaa täysimääräisesti. Korvaustoimintamalli on tärkeä osa markkinointitoimintoa. (Rope, 2005/177).

Olennaista on se, että jos asiakas on antanut kielteistä palautetta, vastine pal pal -järjestelmässä on erilainen positiiviseen palautteeseen verrattuna. Seuraavassa taulukossa on esimerkkejä, siitä miten positiiviset- ja negatiiviset palautteet eroavat toisistaan. (Rope, Pyykkö, 2003/339).

Palaute kielteiseen palautteeseen	Palaute positiiviseen palautteeseen
Kiitetään saadusta palautteesta.	Kiitetään saadusta palautteesta.
Kerrotaan palautteen noteeraaminen ja että yritys on pahoillaan asiakkaan kielteisestä kokemuksesta.	Kerrotaan tyytyväisyys siitä, että asiakas on ollut tyytyväinen yrityksen toimintaa kohtaan.
Selvitetään yrityksen toiminta palautteen huomioimisessa, eli se, miten yritys palautteen pohjalta tulee reagoimaan.	Todetaan, että yritys yrittää jatkossa pitää tasonsa ja koko ajan sitä vieläkin kehittää.
Ei anneta palautelahjaa palautekommentin yhteydessä.	Annetaan palautteesta ilahduttamislahja kiitokseksi saadusta palautteesta.

Kuva 3. (Rope, Pyykkö, 2003/339).

Asiakaspalautetta kerätään kahdesta eri syystä:

1. Palaute varmistaa asiakassuhteen jatkuvuuden sekä syventää sitä pal pal -järjestelmän kautta.
2. Auttaa yritystä kehittämään toimintaansa asiakkaiden palautteiden kautta. (Rope, Pyykkö, 2003/340).

Tärkeää on se, että yritys toteuttaa ensimmäisen kohdan kerätessään asiakaspalautetta, koska jos se jää tekemättä, niin kohta saapuviakaan palautteita ei tule yritykselle, joten silloin toinenkin kohta jää toteutumatta. Varsin usein asiakas jää kaipaamaan vastausta siitä, että yritys on vastaanottanut ja lukenut asiakkaan lähettämän palautteen. (Rope, Pyykkö, 2003/340).

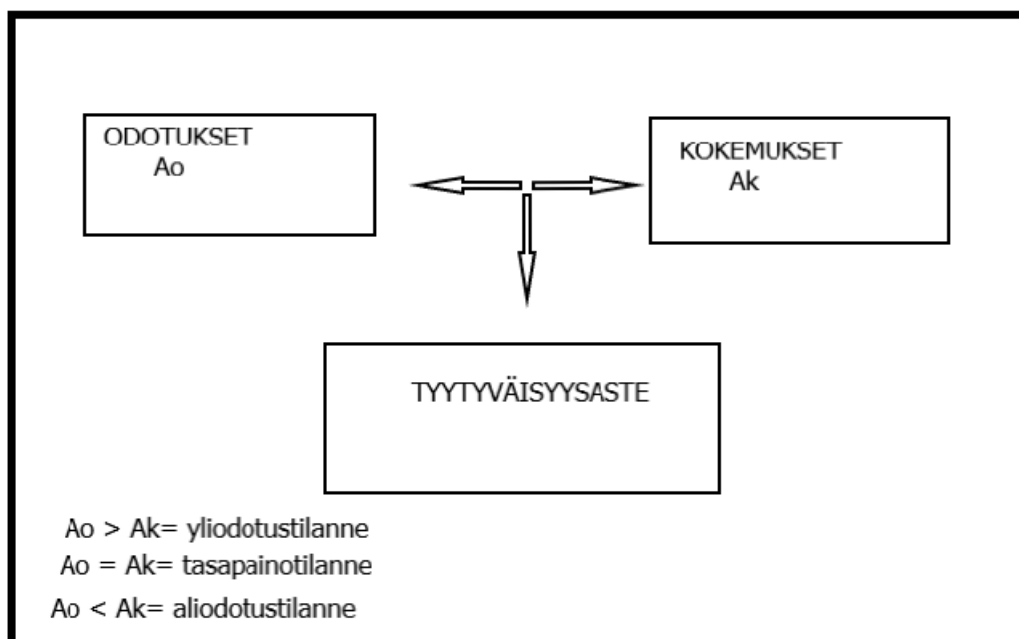
Asiakaskokemus syntyy ammattilaisen kohdatessa asiakkaan ja lopputulokseen vaikuttaa se, miten ammattihenkilö suorittaa tehtävänsä, käyttäytyy ja kommunikoi asiakkaan kesken. Asiakastyytyväisyyttä on vaikea ennustaa, mutta lopputuloksen voi arvata asiakaskokemuksen jälkeen. Palaute riippuu siis täysin siitä, miten vakuuttavasti ja ammattimaisesti ammattilainen ”esiintyy” työtehtävillä. (Kari Korkiakoski ja Janne Löytänä, Futurelaboratory Oy 2014).

Epätasapainoinen suhde tarkoittaa, että asiakastyytyväisyyden lisääntymisellä ei ole aina samaa vaikutusta yrityksen suorituskykyyn ja sen toimintaan, kuin vastaavasti asiakastyytyväisyyden laskiessa. (Wilson, Zeithaml, Bitner, Gremler, 2016/403).

Yrityksen sisäisillä suhteilla on monia ulottuvuuksia. On tärkeää, että yrityksen visio on yhteinen sekä työntekijöillä että johdolla. Yrityksen sisäisellä ilmapiirillä on suoraan vaikutusta siihen, miten sen jäsenet suhtautuvat ympäristöönsä, esimerkiksi asiakkaisiin. Voidaankin todeta, että asiakaspalvelijasta näkee suoraan hänen organisaationsa sisäisen ilmapiirin ja sen toimivuuden. (Pesonen, Lehtonen, Toskala, 2002/7).

Nykyään puhutaan ”organisaation sisäisestä kehityksestä” joka on avain menestyksekkääseen asiakaspalveluun ja markkinointiin. Erittäin tärkeää on painottaa henkilöstön kokemuksia työnsä merkityksestä sekä kirkastaa ajatus yhteydestä yrityksen menestyksen ja henkilöstön työpanoksen välillä. Tämän tavoitteena on saada työntekijä kokemaan itsensä ja oman työpanoksensa oikeasti yritykselle tärkeäksi ja tarpeelliseksi. (Pesonen, Lehtonen, Toskala, 2002/7).

Tyytyväisyys -sanalla asiakastyytyväisyydessä viitataan asiakastapahtuman lopputulosta tyytyväinen-tyytymätön välillä. Kuva 3 kuvaa kokemusten ja odotusten välistä suhdetta. (Rope, Pyykkö, 2003/347).



Kuva 4. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys. (Rope, Pyykkö, 2003/347).

Oleellista asiakastyytyväisyyskyselyä tehdessä on se, että kaikki tutkittavat asiat tulisi selvittää luotettavalla, yksinkertaisella, yksiselitteisellä, vertailukelpoisella ja yksilöitäviin tyytyväisyystekijöihin puretuvalla, edullisella ja helpolla tutkimusmenetelmällä. (Rope, Pöllänen, 1994/88).

5.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen pelastuslaitoksen pelastustoiminnasta

Tavoitteena on kehittää Pohjois-Savon pelastuslaitoksen ja pelastustoimen käyttöön uudenlainen asiakastyytyväisyyttä mittaava järjestelmä, joka auttaa kehittämään asiakastyytyväisyyttä pelastuslaitosten operatiivisessa työssä. Tärkeänä osana järjestelmää on asiakastyytyväisyyden mittaaminen lomakkeella. Lomakkeesta saadut tulokset pitää kuitenkin ensin analysoida, tulokset ja johtopäätökset tulisi ottaa mukaan henkilöstön koulutukseen, jotta uudenlaiset käytänteet ja toimintamallit saataisiin jalkautettua kentällä tapahtuvaan työhön.

Pelastuslaitoksen imago eli yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, jonka asiakas liittää pelastuslaitokseen. Sitä mukaa kun pelastuslaitos tulee tunnetuksi, siitä syntyy mielikuva. Kokonaiskuva pelastuslaitoksesta syntyy asiakkaiden omista kokemuksista sekä mitä pelastuslaitoksesta puhutaan yleisesti julkisuudessa. Yritykset eivät voi itse muodostaa heidän imagoaan, mutta ne pystyvät kuitenkin vaikuttamaan sen syntyyn. Mitä myönteisempi kuva ihmisillä on pelastuslaitoksesta, sen luotettavampi se on, se lisää pelastuslaitoksen julkisuutta sekä se toimii myös pelastuslaitoksen kilpailuvalttina. (Pesonen, Lehtonen, Toskala, 2002/49).

Pohjois-Savon pelastuslaitos neuvoo, valistaa ja kouluttaa vuosittain yli 37000 kuntalaista eli palvelutasopäätöksen mukaisesti vähintään 15% alueen väkiluvusta (vuoden 2019 tilasto). Turvallisuusviestintätapahtumia järjestetään vuosittain yli 700 ympäri Pohjois-Savo (Pronto), joilla kyseinen henkilömäärä tavoitetaan. Näitä ovat muun muassa päivä paloasemalla, 112-päivä, turvallisuusmessut,

turvallisuuskampanjat sekä päiväkotij- ja kouluvierailut. Näiden lisäksi Pohjois-Savon pelastuslaitos suorittaa omakotitalojen, paritalojen ja vapaa-ajan asuntojen osalta tarkastuksissa kiinteistöjen omavalvontaa. Omavalvonnalla pyritään kiinteistönomistajan turvallisuustiedon ja -asenteiden parantamiseen. Omatoimisessa palotarkastuksessa kiinteistön omistaja saa postin kautta opasvihkosen ja tarkistuslistan. Tarkistuslistan kysymyksiin löytyy vastauksena opasvihkosta oikea toimintatapa, johon kiinteistön omistaja voi verrata omaa tilannettaan. Omavalvonta tehdään tarkistuslistan mukaan ja tarkistuslista palautetaan täytettynä pelastuslaitokselle. (<http://www.pspelastuslaitos.fi/>).

Omakotitalojen tarkistusväli on 10 vuotta ja valvonta toteutetaan omavalvontana. Pelastuslaitoksen toiminta-alueen kukin kunta on jaettu 10 palotarkastusalueeseen. Valvonta kohdennetaan vuosittain tietyille alueelle, joten vuosittain omavalvonta koskee noin kymmenesosaa omakotiasukkaista. Tavoite on, että asuinrakennuksiin lähetettävä tarkistuslista palautetaan tietoverkon (netin) kautta suoraan pelastuslaitoksen palotarkastusohjelmaan omavalvonnan mukana tulevan ohjeistuksen mukaan. Tarkistuslistan voi palauttaa myös postitse. (<http://www.pspelastuslaitos.fi/>).

Pohjois-Savon pelastuslaitos suorittaa näiden lisäksi yleisiä- ja erityisiä palotarkastuksia kohteisiin, jotka ovat erikseen määritelty valvontasuunnitelmaan. Yleinen palotarkastus on tarkastuskohteessa määrätyn väliajoin toimitettava pelastuslaitoksen valvontasuunnitelman mukainen valvontakäynti. Erityinen palotarkastus on tarkastuskohteessa ennen käyttötarkoituksen mukaisen tai käyttötarkoitukseltaan olennaisesti muuttuneen toiminnan aloittamista toimitettava pelastuslaitoksen valvontasuunnitelman mukainen valvontakäynti. (<http://www.pspelastuslaitos.fi/>).

Asiakastytyväisyyttä Pohjois-Savon pelastuslaitoksella mitataan tällä hetkellä palautelomakkeella, jota käyttää Pohjois-Savon pelastuslaitoksen koulutusosasto. Koulutusosasto järjestää maksullisia lyhytkursseja pelastuslaitoksella tai yrityksissä riippuen asiakkaan toiveesta. Koulutusosasto käyttää palautelomaketta, jossa on aina ko. kurssiin liittyviä kysymyksiä ja vapaa-sana kenttä lomakkeen lopussa. Lomakkeen alussa kysytään kurssin nimi ja päivämäärä, milloin henkilö on kurssilla ollut. Sen jälkeen palautelomakkeessa on järjestyksessään seitsemän erilaista kurssiin liittyvää kysymystä, jotka kukin arvioidaan arvoasteikolla 1-5, siten että 1 on täysin eri mieltä ja 5 on täysin samaa mieltä. Olen luetellut tähän kysymykset lomakkeen järjestyksessä: 1. Opetustilat ja välineet olivat asianmukaiset, 2. Opetuksen sisältö vastasi odotuksiani, 3. Koulutus paransi valmiuksiani, 4. Opetusmenetelmät olivat monipuolisia, 5. Sain harjoitella riittävästi, 6. sain yksilöllistä ohjausta, 7. Kurssi innoitti minua kertaamaan ja ylläpitämään ensiaputaitojani. Lomakkeen lopussa on muita kommentteja kenttä, joka on tarkoitettu ns. vapaa sana- kentäksi. Lomakemalli on kuvassa 4.

Kurssipalaute

Kurssi:	Pvm:
Kiitämme antamastasi palautteesta! Palautteesi käytämme koulutuksen suunnitteluun ja kehittämiseen	

Arvioi asteikolla 1-5	Täysin erimieltä				Täysin samaa mieltä
	1	2	3	4	5
Opetustilat ja välineet olivat asianmukaiset					
Opetuksen sisältö vastasi odotuksiani					
Koulutus paransi valmiuksiani					
Opetusmenetelmät olivat monipuolisia					
Sain harjoitella riittävästi					
Sain yksilöllistä ohjausta					
Kurssi innoitti minua kertaamaan ja ylläpitämään ensiaputaitojani					

Muita kommentteja

Kuva 5. Pohjois-Savon pelastuslaitoksen kurssipalautelomake (Pohjois-Savon pelastuslaitos 2018)

Pohjois-Savon pelastuslaitoksella palautetta saadaan myös pelastustoiminnasta ja ensihoitotyöstä. Palautetta tulee pääsääntöisesti sähköpostilla pelastuslaitoksen Internet-sivulla nähtävään sähköpostiosoitteeseen. Sinne tulleet asiakaspalautteet jalkautetaan operatiivisen osaston henkilöille kohdenetusti niin, että keitä palaute koskettaa saa sen henkilökohtaisesti itselleen. Muunlaista palautejärjestelmää, kuin koulutusosaston tekemä lomake kurssilaisille, ei Pohjois-Savon pelastuslaitoksella ole käytössä.

6 SUUNNITELMA PELASTUSTOIMINNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISESTA

Tämä suunnitelma on tehty Pohjois-Savon pelastuslaitokselle. Tässä opinnäytetyössä on suunniteltu se, miten pelastustoiminnan asiakastyytyväisyys otetaan huomioon pelastuslaitoksen toiminnassa.

Toiminnan kehittäminen tulee olla jatkuvaa toimintaa, jossa ensin suunnitellaan ja sitten toimitaan. Toiminnan aikana tai jälkeen tulee toimintaa arvioida ja arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat korjaukset.

Tätä mallia on kutsuttu PDCA-kehityssykliksi (kuvassa 4), jossa kirjaimet tulevat sanoista Plan (suunnittelu), Do (tekeminen), Check (arviointi), Act (vakiinnuttaminen). PDCA-kehityssyklistä käytetään myös nimeä Demingin ympyrä. (www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm).

PDCA-mallin kehitti 1920-luvulla Amerikkalainen Walter Shewhart. W. Edwards Deming muokkasi mallia myöhemmin enemmän käytännönläheisemmäksi ja tunnetuksi mittavassa johtamisesta ja jatkuvaa parantamista käsittelevissä teoksissaan ja koulutusohjelmissaan. Kyseistä teoriaa on maailmalla käytetty laajasti apuna johtamisen ja laadunhallinnan kehittämisessä. (<http://www.biatic.fi/PDCA-malli.html>).

PDCA-kehityssykliä käytetään nykypäivänä perustana johtamisen ja laadunhallinnan ISO 9000-sarjan standardeissa sekä useissa muissa johtamisjärjestelmästandardeissa maailmalla. ”Myös laajasti hyödynnetyt erinomaisuuden mallit kuten EFQM Excellence model (Suomen laatupalkinnon arviointiperusteet) ja yhdysvaltalainen Malcolm Baldrige (Criteria for Performance Excellence) perustuvat PDCA-malliin”. (<http://www.biatic.fi/PDCA-malli.html>).

W. Edwards Deming esitti teorian, jonka mukaan kehittämisprosessia tulee analysoida ja mitata säännöllisesti. Näin tunnistetaan ne puutteet, mitkä aiheuttavat palvelun ja laadun erot asiakkaan odotuksiin nähden. Tarkoitus on saada aikaan jatkuvan palautteen malli, jotta yritysten johto voisi tunnistaa palvelun ja laadun heikkoudet ja kehittää niitä. PDCA-kehityssykli tarvitsee oikein toimiakseen jatkumon, eli sykliä tulisi toistaa säännöllisesti, jotta saataisiin aikaan haluttu lopputulos. (<http://www.sytyke.org/lehtiarkisto/kirj/st20062/ST062-22A.pdf>).



Kuva 6. PDCA-kehityssykli (PIRI REIS verkkosivut, 2018)

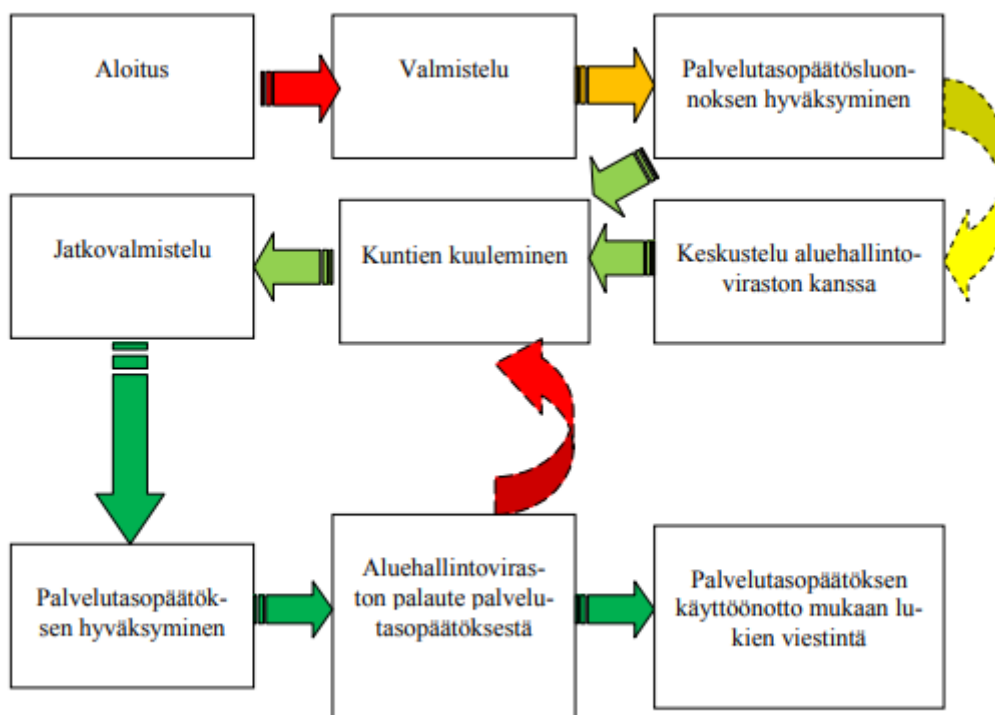
6.1 Asiakastytyväisyyden huomioiminen toiminnan suunnittelussa (PLAN)

Toiminnan suunnitteluvaiheessa ratkaistaan toiminnan onnistuminen. Suunnitteluvaiheessa lyödään lukkoon tavoitteet ja niiden toteutumista kuvaavat mittarit. Oikein valitut mittarit ohjaavat toimintaa haluttuun suuntaan. PLAN -vaihe jakaantuu ongelmien määrittelyyn, syiden ymmärtämiseen, tärkeysjärjestyksen muodostamiseen sekä ratkaisujen hahmottamiseen. (Hakala, 1998/37). Suunnittelussa käytetään apuna palvelutasopäätöstä, ISO 9000- ja 9001 laatustandardeja sekä pelastustoimea sääteleviä ja ohjaavia lakeja, asetuksia ja ohjeita.

6.1.1 Palvelutasopäätös

Pelastuslaitoksen tärkein suunnittelun väline on palvelutasopäätös. Sen sisällöstä ja rakenteesta sisäministeriö on antanut ohjeen vuonna 2013. Ohjeen mukaan "Päätöksessä on selvitettävä alueella esiintyvät uhat, arvioitava niistä aiheutuvat riskit, määriteltävä toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat sekä palvelut ja niiden taso. Palvelutasopäätökseen tulee myös sisältyä suunnitelma palvelutason kehittämisestä." Ohjeessa kuvataan järjestettävien palveluiden mitoituksen ja järjestelyiden suunnittelun pohjaksi huomioon otettavat asiat. Asiakastytyväisyyttä tai ylipäätään asiakasnäkökulmaa tässä ohjeessa ei suoraan ole. Ainoa kytkös asiakastytyväisyyteen löytyy siitä, kun ohjeessa veloitetaan ottamaan huomioon valtakunnalliset strategiset linjaukset, sekä niissä mainitut vaikuttavuustavoitteiden saavuttamisen mittaaminen. (Ohje palvelutasopäätöksen sisällöstä ja rakenteesta 2013, 8).

Palvelutasopäätösprosessin keskeinen kohta on valmistelu (kuva 6). Valmisteluvaiheessa pelastuslaitoksen viranhaltijat työstävät luonnoksen palvelutasopäätöksestä ja siinä luonnoksessa tulee kuvata myös palvelutason tavoitteet ja niiden mittaaminen.



Kuva 7. Palvelutasopäätösprosessi (Ohje palvelutasopäätöksen sisällöstä ja rakenteesta 2013, 9).

Palvelutasopäätöksessä ei oteta kantaa pelastustoiminnan asiakastyytyvyyteen. Palvelutasopäätöksessä pelastustoiminnasta päätettävät asiat ovat kuvassa 7.

Palvelutasopäätöksessä päätetään:

1. Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaikataavoite prosentteina riskiluokittain (≥ 50 prosentissa tehtäviä).
2. Pelastustoiminnan toimintavalmiusaikataavoite prosentteina riskiluokittain (≥ 50 prosentissa tehtäviä).
3. Keskimääräinen toimintavalmiusaikataavoite minuutteina ja sekunteina kaikissa kiireellisissä tehtävissä riskiluokista riippumatta (pelastustoimen strategiassa asetetaan valtakunnallinen tavoite yhteiskunnallisen vaikuttavuuden osalta).
4. Johtamisen rakentuminen pelastustoimen alueella.
5. Millä toiminta-alueella pidetään yllä savusukellusvalmiutta.
6. Millä toiminta-alueella pidetään yllä kemikaalisukellusvalmiutta.
7. Millä toiminta-alueella ja minkä tasoista pelastussukellusvalmiutta (ve-sukellus) pidetään yllä.
8. Väestön varoittamisjärjestelyt (kuinka monta prosenttia väestöstä kyetään varoittamaan kiinteillä hälytysjärjestelmillä).

Kuva 8. Palvelutasopäätöksessä pelastustoiminnasta päätettävät asiat (Ohje palvelutasopäätöksen sisällöstä ja rakenteesta 2013, 19)

Kun seuraavaa palvelutasopäätöstä tehdään, tulisi siinä olla maininta myös palvelun kohderyhmän asiakastyytyvyyden tavoitteista. Myös käytetyt mittarit tulee kuvata. Lisäksi palvelutasopäätöksen

kehittämissuunnitelmaosuudessa tulee huomioida ne toimenpiteet, joilla asiakastytyväisyyden tavoitteet voidaan jatkossa saavuttaa.

6.1.2 ISO 9000 laadunhallintastandardi

Pohjois-Savon pelastuslaitoksen asiakastytyväisyyden mittaaminen perustuu tällä hetkellä puhtaasti tähän YAMK- opinnäytetyöhön. Olisi hyvä, jos tulevaisuudessa saataisiin ISO- laatustandardin asiakastytyväisyyden mittaamisen tueksi, jotta tulokset ja mittaustavat olisivat laatustandardin mukaisia. Näin ollen tuloksista saataisiin entistä enemmän ja monipuolisempaa dataa käyttöön.

ISO 9000 laatustandardi määrittelee laadunhallinnan periaatteet, joita ovat: 1. asiakaskeskeisyys, 2. johtajuus, 3. ihmisten täysipainoinen osallistuminen, 4. prosessimainen toimintamalli, 5. parantaminen, 6. näyttöön perustuva päätöksenteko ja 7. suhteiden hallinta.

1. Asiakaskeskeisyys: Laadunhallinnan tärkein tavoite on täyttää ja pyrkiä ylittämään asiakkaiden toiveet. Organisaation tulee saavuttaa asiakkaan luottamus. Vuorovaikutustilanteissa on mahdollista lisätä palveluntuottajan arvoa asiakkaalle.
2. Johtajuus: Organisaation johto näyttää muulle organisaatiolle suunnan ja toimii esimerkkinä toiminnalle. Kun ylijohdo saadaan sitoutettua yhteisen päämäärän ja laatutavoitteiden saavuttamiseen, he luovat olosuhteet onnistuneeseen lopputulokseen.
3. Ihmisten täysipainoinen osallistuminen: On tärkeää, että organisaation kaikilla henkilöillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa haluttuun lopputulokseen. Johdon tulisi kunnioittaa kaikkia työntekijöitä ja saada heidät osallistumaan laatutavoitteiden saavuttamiseen.
4. Prosessimainen toimintamalli: Johdonmukaiset tulokset saavutetaan tehokkaimmin silloin, kun niitä käsitellään toisiinsa liittyvinä prosesseina. Laadunhallintajärjestelmä koostuu näistä prosesseista.
5. Parantaminen: Parantamisella tarkoitetaan organisaation kykyä reagoida sisäisiin ja ulkoisiin muutoksiin ja korjata niitä tarvittaessa.
6. Näyttöön perustuva päätöksenteko: Tuloksiin perustuva päätöksenteko lisää onnistumisen todennäköisyyttä ja johtaa paremmin haluttuun lopputulokseen. Mitä paremmin saatuja tuloksia analysoidaan, sen luotettavammaksi ja helpommaksi päätöksenteko muodostuu.
7. Suhteiden hallinta: Menestyvä organisaatio hallitsee suhteensa erinomaisesti ulkoisiin sidosryhmiin, jotta se voi optimoida niiden tehokkuuden ja vaikutuksen heidän suorituskykynsä. Näin ollen he saavuttavat paremmin halutun menestyksen. (https://pohjoinenkoulutus.fi/mediapankki/sahko-_ja_energiatekniikan_kouluttajien_taydennyskoulutus/Kari_Pieniniemi_Centria_AMK.pdf).

6.1.3 Muut pelastustoiminnan suunnittelun asiakirjat

Pelastustoiminnan suunnittelussa on käytetty asiakirjoja "Viestiliikenneohje", Johtokeskusohje" ja "Muodostelmakeskeinen operaatiomalli". Missään näistä ei ole otettu kantaa asiakastytyvyyteen. Asiakirjat keskittyvät operatiiviseen toimintaan ja kokonaisuuden hallintaan pelastustoimen tehtäväkentällä. Jatkossa ohjeissa tulisi olla maininta asiakastytyvyyden tavoitteista.

6.2 Asiakastytyvyyden huomioiminen toiminnan aikana (DO)

Ihmiset joutuvat onnettomuuteen hyvin harvoin ja silloin he joutuvat käyttämään pelastuslaitoksen palveluita. Tyypillisesti asiakkaat ovat pelastuslaitoksen asiakkaita vain kerran elämässään. Poikkeuksen tästä tekevät suurten teollisuuskohteiden turvallisuushenkilöt, heille pelastuslaitoksen pelastustoiminnan asiakkaana oleminen voi olla tavanomaisempaa. Lisäksi asiakkaat ovat tyypillisesti palvelun saamishetkellä voimakkaassa mielentilassa, joten subjektiivisen arvion tekeminen ei onnistu. Siten asiakkaiden kyky arvioida saatua palvelua sen sisällön perusteella on hyvin rajoitettua. Jos asiakasta pyytää arvioimaan esimerkiksi saadun palvelun nopeutta, resurssien riittävyyttä, pelastustoiminnassa käytettyjen menetelmien tai välineiden soveltuvuutta, vastaukseksi ei voi olettaa saavan mitään todellisuudessa toiminnasta kertovaa kokonaisuutta. Asiakassuhteen jatkuvuus ei siis ole tavoiteltavaa eivätkä pelastustoiminnan asiakkaat voi suositella palvelua muille. Tärkein asiakastytyvyyden vaikuttava asia on siis ihmisten kohtaamisessa annettu palvelu, eli ne sanat, ilmeet ja olemus, jolla asiakkaat tapahtumahetkellä on kohdattu.

6.3 Asiakastytyvyyden mittaaminen ja raportointi (CHECK)

Pelastustoiminnan asiakastytyvyyden mittaaminen on pelastustoimessa melko uusi aihe, eikä siitä ole järjestelmällisiä toimintatapoja. Toiminnan kehittäminen vaatii kuitenkin mitattua tietoa. Koko toimialan yhtenäiset asiakastytyvyyden mittaamisjärjestelmät on tunnistettu tulevaksi kehittämiskohteeksi. Opinnäytetyössä on tarkoitus luoda asiakastytyvyyden arvioinnin mittaamiseksi kyselypohja. Tämän työn tavoitteena on toimia aiheen käsittelyn alkuvaiheessa ajatustyön käynnistäjänä. Opinnäytetyössä keskityttiin vain yhteen pelastustoimen osa-alueeseen ja tarkasteltavaksi valittiin pelastustoiminta, koska se on selkeä kokonaisuus ja sen asiakastytyvyyden mittaamisesta ei ole valmista mallia olemassa.

Pelastustoiminnan asiakastytyvyyttä ei Pohjois-Savossa ole aiemmin mitattu, eikä myöskään valtakunnallisesti. Asiakastytyvyyden mittaamiseksi on tarkoitus suunnitella palautelomake, jonka olisi tarkoitus kerätä tietoa asiakkaan kokemuksista operatiivisella tehtävällä ja sen jälkeen heille jäävistä muistikuvista. Tässä työssä keskitytään teoreettiseen tarkasteluun, kyselylomakkeen ja sen sisällön hahmottamiseen sekä kuuden kuukauden asiakaspalautejärjestelmän testaamiseen pelastustoiminnan kentällä.

Pelastuslaitosten työ kentällä on pääsääntöisesti hälytysluonteista, jolloin asiakkailla on yleensä jokin hätä ja syy siihen, miksi hätänumeroon on soitettu. Pelastuslaitos lähtee minuutin kuluessa hälytyksen saatuaan liikkeelle, joten tehtävien hoito on kiireellistä työtä aina siihen saakka, kunnes onnettomuuden uhat on torjuttu ja tilanne on saatu hallintaan. Tästä johtuen myös kysymykset, jotka tulevat kyselylomakkeelle, tulevat olla linjassa pelastuslaitoksen tekemään työhön ja sen luonteeseen.

Ajatuksena onkin pitää lomake mahdollisimman yksinkertaisena niin, että asiakas osaa ja jaksaa vastata siihen ajatuksen kanssa. Liian monta ja laajaa kysymystä sisältävät lomakkeet eivät sovellu tähän tarkoitukseen, joten ajatuksena on rajata kysymysten määrä tässä vaiheessa kahteen. Lisäksi Kyselyssä tulee olemaan vapaa sana- kenttä, johon asiakas voi antaa palautteen, jota lomakkeessa ei kysytä.

Pelastuslaitosten luotettavuus on aina ollut hyvällä tasolla valtakunnallisesti (Kokki 2018, 8). Luottamus on kuitenkin toiminnan keskeisin asia, eikä hyvää luottamusta voi pitää itsestäänselvyytenä.

6.4 Asiakaspalautteen ja tuloksien hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä (ACTION)

Tuloksia asiakaspalautteesta voidaan hyödyntää kohdentamalla harjoittelua ja koulutuksia esille nousseisiin asioihin koulutussuunnittelussa. Käytetään ulkopuolisia kouluttajia kouluttamaan asiakkaan kohtaamista. Johtajien ja esimiesten kouluttamista tulee tukea ja kannustaa heitä kouluttamaan, koska hyvä esimiestyö näkyy toiminnassa ja heijastuu asiakaspalautteeseen.

Pelastustoiminnassa asiakkaat kohdataan usein erittäin stressaantuneina tai shokissa. Tämä tuo oman haasteensa asiakaspalveluun kohdattaessa näitä ihmisiä. Ihmiset saattavat käsittää asioita ja kuulla asioita väärin tai tehdä omia johtopäätöksiään erilaisista asioista. Tämän vuoksi onnettomuustai tulipalotilanteessa toiminnan pitää näyttää ja olla ammattimaista. Keskustelutilanteessa osalliseksi joutuneiden ihmisten kanssa tulee olla tilanteeseen sopivaa ja tulee harkita mitä asioita kysyy ja kuinka ottaa niitä esille. Koska heti tilanteen jälkeen ihmisten ajattelumaailma saattaa olla hieman mutkistunut, onkin järkevää kysyä asiakaspalautetta pari päivää onnettomuuden jälkeen. Tällöin ihminen on ennättänyt hieman jäsentämään ajatuksiaan, ja palaute on enemmän totuuden mukainen.

Asiakaspalautetta tulee hyödyntää pelastustoiminnan kehittämisessä esimerkiksi koulutuksilla ja harjoituksilla. Tällä hetkellä koulutuksia missä käsitellään ihmisten kohtaamista, ei ole lainkaan tai todella vähän.

Ensihoitosektorilla jonkin verran harjoitellaan ja koulutetaan henkilöstöä kohtaamaan ihminen erilaisissa tilanteissa. Pelastustoiminnan suoritteiden harjoittelu on myös tärkeää, koska se antaa toiminnasta ammattimaisen kuvan. Ammattimainen toiminta heijastuu suoraan asiakaspalautteeseen. Myös pukeutumisella on merkitystä. Kun ihminen seuraa pelastustoimintaa sivusta, kiinnittää hän todennäköisesti huomiota pelastajien pukeutumiseen. Esimerkiksi siviilivaatteet sekoitettuna sammutusasuun onnettomuustilanteissa ei anna kovin ammattimaista kuvaa pelastajasta. Ammatti-

pelastajan tulee tietää erilaisten työkalujen sijainti, ettei hänen tarvitse etsiä jotain tiettyä välinettä esimerkiksi avaamalla pelastusajoneuvosta kaikkia kaappeja. Kaikkia näitä asioita voidaan harjoitella ennakkoon ja järjestää koulutuksia, missä käsitellään käyttäytymistä onnettomuustilanteissa.

Johtaminen ja esimiestoiminta ovat erittäin tärkeässä roolissa, kun puhutaan toiminnasta onnettomuuspaikalla. Hyvin johdettu tilanne näyttää sivullisista varmaankin paremmalta kuin sekavasti ja epäselvästi johdettu tilanne. Esimiehen yksi tärkeä tehtävä on järjestää ja suunnitella koulutuksia henkilöstölle ja tässäkin mielessä johtaminen heijastuu asiakaspalveluun.

Lähtökohtaisesti siis kaikki mitä harjoitellaan ja koulutaudutaan, tulee näkymään asiakaspalautteessa positiivisena asiana. Mutta tärkeintä on ihmisten kohtaamistilanteet. Näissä tilanteissa käydään usein keskusteluja, mitkä asiakas muistaa asiakaspalautetta antaessaan.

7 PELASTUSTOIMINNASSA OLEVIEN MITTAREIDEN KARTOITUS

Ensiksi aloitettiin Suomessa käytössä olevien pelastustoimen asiakastytyväisyyden mittaamisen menetelmien kartoittaminen lähettämällä jokaisen alueen pelastustoimelle sähköpostikyselyn, jossa tiedusteltiin, että onko heillä olemassa ja käytössä pelastustoimen asiakastytyväisyyttä mittaavaa menetelmää. Sähköpostiviestit lähetettiin palopäällystölle, sillä ajatuksella, että vastaanottaja osaisi kertoa suoraan heidän alueensa tilanteen asiakastytyväisyyden osalta. 21 pelastustoimen aluetta vastasi kyselyyn ja lopputuloksena oli, että yhdelläkään alueella ei ole pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselyä olemassa, eikä käytössä.

Sen sijaan monella pelastustoimen alueella oltiin sitä mieltä, että kyseiselle menetelmälle on tarvetta ja käyttöä tulevaisuudessa, eli tästä voidaan päätellä se, että opinnäytetyölleni on Suomessa tarvetta. Ainoastaan yhdeltä pelastustoimen alueelta ei saatu vastausta.

Osalla pelastustoimen alueista oltiin asiaa jo mietitty aikaisemmin, mutta mitään valmista mallia ei kenelläkään vielä ole käytössä. Ainoastaan Pohjois-Karjalan pelastuslaitoksessa on aloitettu vastikään heidän oma kokeilu asiakastytyväisyyden mittaamiseksi. Heilläkin asiakastytyväisyyden mittaamisen kokeiluhanke on vasta pilotointivaiheessa, joten minkäänlaista dataa heidän saamista tuloksista ei ollut vielä saatavilla opinnäytetyötä tehdessä.

Pelastuslaitosten yleinen käytäntö tuntui olevan se, että pelastuslaitoksilla on info- sähköpostiosoite, johon ihmiset voivat palautetta halutessaan lähettää, mutta minkäänlaista tiedonkeruujärjestelmää kattavan analyysin saamiseksi ei ole. Sähköpostitse tulevat asiakaspalautteet eivät näin ollen johda suoranaisesti asiakastytyväisyyden kehittämiseen. Tätä varten opinnäytetyölle olikin kysyntää ja tarvetta valtakunnallisesti.

7.1 Kansainvälinen vertailu

Opinnäytetyön alkuvaiheessa aloitettiin myös kansainvälinen tiedustelu Euroopan maiden pelastustoimilta heidän asiakastytyväisyyden mittaamisen selvittämiseksi. Sähköpostia lähetettiin useaan eri osoitteeseen ja kontaktiksi saatiin Robert Stacey- niminen herra, jonka titteli on Wildfire Team Leader and Project Officer. Hän on myös jäsenenä European Network for Fire Investigation and Prevention (ENFIP). Häneltä kysyttiin, että voisiko hän jatkolähettää kirjoitettua sähköpostiviestiä kyseisen ryhmän muillekin jäsenille. Robert suostui ja lähetti viestin eteenpäin. Tietoa tuli kahdesta maasta, Englannista ja Virosta.

Robert Stacey kertoi sähköpostiviestissään myös Englannin pelastustoimen tilan asiakastytyväisyyden suhteen. Robert kirjoitti, että Englannissa on käytössä asiakastytyväisyyskyselykaavake, jossa mitataan sekä hätäkeskuksen- että pelastustoiminnan asiakastytyväisyyttä. Huomioitavaa asiakastytyväisyyskyselyssä on se, että asiakkaan täytettyä kaavakkeen se pitäisi lähettää kirjepostilla takaisin pelastuslaitokselle. Robert kertoi, että asiakastytyväisyyskysely on vasta alkuvaiheessa, joten

valmista mallia heillä ei ole vielä käytössä. Menetelmää ja kaavaketta kehitetään kohti lopullista mallia.

McIntyre Colin kertoi sähköpostissaan Ruotsin tilanteesta, että he tekivät kymmenen vuotta sitten erään tutkimuksen. Ruotsin siviilioperaatiovirasto (MSB) teki aloitteen tutkimuksen tekemiseen markkinatutkimusyhtiön avulla, joka teki puhelinhaastattelut ihmisistä, joilla oli tulipalo kotonaan. Tutkimus tehtiin yhteistyössä viiden kunnan palotekniikan kanssa ja tuotti heille mielenkiintoista tietoa. McIntyre Colin arvelee, että se olisi ollut hyvä lähtökohta yksityiskohtaisemmalle tutkimukselle, mutta kymmenen vuotta myöhemmin he eivät ole vielä tehneet seuranta.

Tutkimuksen haastattelukysymykset koskivat sitä, miten palo havaittiin ja miten hälytys tehtiin, mihin toimiin palon uhri ryhtyi sammuttaakseen tulen tai rajoittaakseen sen lisääntymistä. He kysyivät myös palokunnan vastauksista ja siitä, kuinka hyvin palon uhri arvioi palokunnan suoritettavan tehtävistä. Lisäksi he kysyivät, mitä ennaltaehkäisy- ja valmistelutoimenpiteitä oli toteutettu ennen tulipaloa, sekä mitä vahinkoja aiheutettiin ja miten nämä ovat vaikuttaneet tulipalon uhrin selviytymiseen.

Pelastusopiston tutkimusjohtaja Esa Kokki kertoi, että Viron pelastustoimella on käytössään asiakastyytyväisyyttä mittaava menetelmä. Viron pelastuslaitos aloitti asiakkaiden palautteen kysymisen vuonna 2015. He mittaavat asiakastyytyväisyyttä viidestä eri pelastustoimen tuottamasta palvelusta. Ne ovat palotarkastustoiminta, operatiivinen pelastustyö, ennaltaehkäisytyö, hätätilavalmiustyö sekä pelastustoimen sisäinen palvelutyö. Yhteydenoton jälkeen he lähettävät pelastustoimen asiakkaille kyselyn sähköpostitse tai tekstiviestinä, jossa he kysyvät, että luottavatko ihmiset pelastustoimeen ja kuinka tyytyväisiä he olivat viimeaikaiseen yhteydenottoon. Viron pelastustoimi käyttää tulosten analysointiin NPS (Net Promoter System) -menetelmää. Tulosten avulla he pyrkivät parantamaan pelastustoimen palveluja. (Research meeting_CRM_2018 Dia).

Virosta saatujen faktojen perusteella NPS -menetelmä näyttää ajanmukaiset trendit, mittaa asiakkaiden uskollisuutta, luottamusta sekä tyytyväisyyttä pelastustoimea kohtaan. NPS- menetelmän hyvänä puolena on myös se, ettei vastaukseksi saada koskaan miksi- kysymystä? NPS- menetelmän tulos kertoo Viron pelastustoimelle, että onko heidän tehtävä jotain toisin? Asiakaspalautte taas kertoo heille, mitä pitää tehdä toisin. (Research meeting_CRM_2018 Dia).

Tällä hetkellä Viron pelastustoimi hyödyntää recommy-ympäristöä, josta he saavat joka maanantai sähköpostin edellisellä viikolla asiakkaiden antamasta palautteesta. Sieltä he näkevät yksityiskohtaisia tietoja siitä, mitä ihmiset ovat sanoneet pelastustoimen työstä. Recommy- ympäristön avulla on mahdollista kehittää omia palveluita ja tuotteita joiden avulla voidaan lisätä yrityksen asiakasuskollisuutta. Recommy- ympäristön avulla on mahdollista myös saada palaute automaattisesti aina tapahtuman jälkeen. (www.recommy.com).

Vuoden 2016 aikana Viron pelastustoimi lähetti pelastustoimen asiakkailleen yli 3900 asiakastyytyväisyyskyselyä. Vastausprosentti oli 59 %. Vuoden 2017 aikana Viron pelastustoimi lähetti yli 12600

asiakastyytyväisyyskyselyä pelastustoimen asiakkaille. Vastausprosentti oli yhteensä 41%. (Research meeting_CRM_2018 Dia).

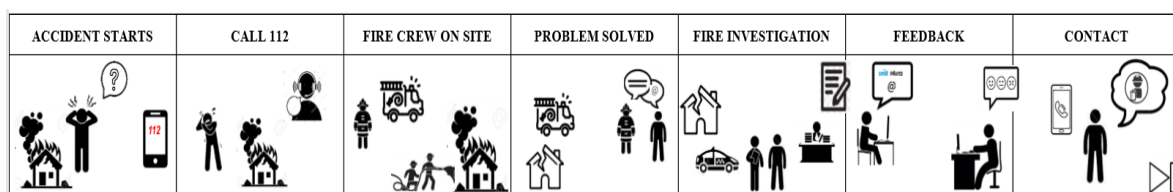
Vuonna 2018 Viron pelastustoimella oli tehtäviä yhteensä 15073 kappaletta. Tulipaloissa menehtyi vuoden 2018 aikana yhteensä 50 henkilöä. (<https://www.rescue.ee/files/2019-04/pa-aastaraamat-2018-final-eng-22042019.pdf>).

7.2 Kansainvälisen vertailun vaikutukset Pohjois-Savon pelastuslaitoksen asiakastyytyväisyyteen

Viron pelastustoimelta saamiimme tietoja käytettiin asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ja menetelmän kehittämiseen. Näitä tietoja pystyttiin hyödyntämään opinnäytetyössä kehitettyyn kyselykaavakkeeseen. Kysymykset, joita asiakastyytyväisyyskyselyssä kysytään, ovat samankaltaisia. Niissä kysytään luottamusta ja tyytyväisyyttä pelastustoimea kohtaan.

Tämän lisäksi valitsimme Viron tapaan myös NPS (Net Promoter Score) -menetelmän tulosten analysoimiseksi. Heidän kokemukset NPS- menetelmästä ja siitä saadusta datasta ovat selkeitä ja heidän saamista tuloksista asiakastyytyväisyyden suhteen pystyttiin ottamaan mallia tämän opinnäytetyön kokeellisen osion toteuttamiseen. Viron käyttämä malli on kuitenkin ollut heillä käytössä jo vuodesta 2015 alkaen, joten tähän asiakastyytyväisyyskyselykokeiluun ei voitu täysin hyödyntää heidän tapaa kerätä ja saada asiakaspalautetta. Koko prosessin toteuttamiseksi Viron mallin mukaisesti, olisi tarvittu huomattavasti enemmän teknisiä ja taloudellisia resursseja.

Viron pelastustoimelta saatiin myös sähköpostitse tietoa heidän toimintatavastaan asiakastyytyväisyyden suhteen. Kaiken kaikkiaan sekä Virosta, että Englannista saaduilla tiedoilla oli suuri merkitys opinnäytetyössä kehitettyyn pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyyn ja menetelmään. Tulevaisuudessa menetelmän jalkautuessa pelastustoimen käyttöön Suomessa, voidaan Viron pelastustoimen käyttämää mallia kuvassa 9. hyödyntää nykyistä enemmän.



Kuva 9. (Research meeting_CRM_2018 Dia).

8 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYPOHJAN KEHITTÄMINEN

Asiakastyytyväisyyskyselykaavakkeen teko aloitettiin kyselemällä ensiksi Suomen pelastuslaitoksista, että onko heillä käytössä mitään valmista mallia ja menetelmää palautteen keräämiseksi. Yleinen vastaus oli, että ei ole olemassa. Tästä syntyikin opinnäytetyön aihe. Yhteyttä Otettiin Pelastusopiston tutkimusjohtaja Esa Kokkiin ja häneltä kysyttiin kiinnostusta alkaa opinnäytetyön ohjaajaksi. Onnekseen hän lupautui mukaan tähän projektiin. Tästä alkoikin pelastustoimen asiakastyytyväisyyden menetelmän kehittäminen ja mittaminen.

Heti opinnäytetyön alussa mietittiin sitä, minkälainen kyselykaavakkeesta tulisi ja mitä se pitäisi sisältää. Kysymysten lukumäärästä ei vielä alussa ollut tarkkaa tietoa, mutta ajatustyötä tehdessä se alkoi hiljalleen muotoutua. Kysymyksiä ei voisi olla liian monta, jotta asiakas jaksaisi vastata niihin ajatuksella. Kysymykset eivät voisi olla myöskään liian monimutkaisia, jotta asiakas pystyisi niihin vastaamaan luontevasti ja ymmärrettävästi. Opinnäytetyössä haluttiin selvittää se, kuinka kuinka hyvin pelastuslaitokset onnistuvat työssään ja kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat saamaansa palveluun pelastuslaitoksilta? Tästä johtuen päädyttiin siihen, että ensimmäinen kysymys onkin, että kuinka hyvin pelastuslaitos onnistui tehtävässään?

Asiakastyytyväisyys- teemana tässä työssä on ohjaava termi, joka on myös pelastuslaitosten näkökulmasta katsottuna todella tärkeää. Tyytyväisyys kertoo myös jotain pelastustoimen laadusta ja tehdystä työstä operatiivisessa toiminnassa. Siksi toinen kysymys voisikin olla, että onko asiakas tyytyväinen pelastuslaitoksen antamaan palveluun? Kysymykset ovat kuvassa 11.

Kysymysten valinnan jälkeen alettiin seuraavaksi miettiä, sitä minkä näköinen kysymyslomakkeesta tulee. Ajateltiin myös, että siinä olisi hyvä olla vapaa sana -kenttä, johon asiakas voisi vapaasti kirjoittaa omia kommentteja kokemuksistaan ja siitä mitä kyselykaavakkeessa ei kysytty. Toiveena oli, että juuri näiden vapaa sana- kenttien saamien palautteiden vastauksien pohjalta asiakastyytyväisyyskyselyä voitaisiin kehittää entistä toimivammaksi ja asiakkaita paremmin palvelevaksi.

Tämän jälkeen alettiin suunnitella pelastustoimen asiakkaille jaettavaa saatekirjettä, jonka avulla asiakaspalautetta saataisiin kerättyä. Saatekirjessä kerrottiin asiakkaille lyhyesti sen, mikä kyselyn tarkoitus on ja miten se toteutetaan. Asiakkaille kerrottiin myös, että kaikki vastaukset saapuvat anonymisti, joten ketään vastaajaa ei tunnisteta. Palautteiden pohjalta tullaan kehittämään pelastustoimen asiakastyytyväisyyttä osana laadunhallintaa - ja varmistusta. Lopuksi toivottiin, että asiakkaat kävisivät ystävällisesti vastaamassa kyselyyn, jonka kesto on vain muutama minuutti. Painotimme kuitenkin sitä, että kysely on täysin vapaaehtoinen, joten asiakkaalla on yhtäläinen mahdollisuus vastata tai jättää vastaamatta kyselyyn. Saatekirjeessä näkyi internet- osoite, minkä kirjoittamalla tietokoneelle, tabletille tai älypuhelimelle se ohjaisi asiakkaan suoraan kyselyyn. Lopuksi toivottiin, että asiakkaat kävisivät vastaamassa kyselyyn viikon kuluessa, jotta he kerkeisivät antaa muistikuvien selkeytyä, mutta eivät kuitenkaan unohtaisi käydä vastaamassa kyselyyn.

Pohjois-Savon pelastuslaitoksella on käytössä internet-selaimessa toimiva E-lomake sivusto, jonka pohjalle muotoiltiin lopullinen kyselykaavake noin kuuden kuukauden kenttäkoetta varten. Kaavakkeen tekemisessä apuna käytettiin Pohjois-Savon pelastuslaitoksen ICT- asiantuntijaa Vesa Hätistä, joka neuvoi ja opasti kaavakkeen teknisen ulkoasun tekemisessä. Asiakastytyväisyyskyselykaavakkeen- ja saatekirjeen tekemisen jälkeen tulostettiin saatekirjeitä rajallinen määrä jaettavaksi. Tulosteita tulostettiin 900 kappaletta, koska onnettomuustilastojen mukaan tuo määrä riittäisi kuuden kuukauden kenttäkokeen ajaksi. Kuvassa 10 saatekirje asiakkaalle, jota jaettiin tehtävien yhteydessä kenttäkokeen aikana.

Hei Arvon vastaaja,

Tämän Pelastustoimen asiakastytyväisyys-kyselyn avulla kartoitamme ja kehitämme pelastustoimen asiakastytyväisyyttä. Kysely on lyhyt, joten sen vastaamiseen menee ainoastaan pari minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Yksittäisiä vastauksia ei pystytä tunnistamaan.

Tämän vastauslinkin kautta pääset suoraan kyselyyn.
<https://asiointi.kuopio.fi/elomake3/lomakkeet/3606/lomake.html>
 Kyselyyn voi vastata myös älypuhelimella.

Vastaathan kyselyyn mieluiten heti, mutta viimeistään viikon kuluessa.
 On erittäin tärkeää että jokainen vastaa Pelastustoimen asiakastytyväisyys – kyselyyn. Kyselyn tuloksia käytetään pelastustoimen asiakastytyväisyyden kehittämiseen.

Kiitos

Ystävällisin terveisin
 Pohjois-Savon pelastuslaitos.

Kuva 10. Saatekirje asiakkaalle, asiakastytyväisyys.

Saatekirjeen lisäksi pelastuslaitoksen operatiivisen puolen esimiehinä toimiville henkilöille muotoiltiin oma ohje siitä, minkälaisilla tehtävillä saatekirje tulisi antaa pelastustoimen asiakkaalle mukaan. Onnettomuudet rajattiin niin, että tehtävillä mistä aiheutuu vakavia omaisuus- tai henkilövahinkoja ei saatekirjettä asiakkaalle anneta. Muissa onnettomuustyypeissä sen sijaan saatekirje annettaisiin asiakkaalle muutamalla lauseella kertoen, että mistä kyselyssä on oikein kyse. Oma sisäinen ohje löytyy liitteet- osiosta. Esimiehinä toimiville henkilöille Muotoiltiin mukaan myös saatekirje, koska asiakastytyväisyyskysely oli uutta myös pelastuslaitoksen henkilöstölle. Esittelytilaisuuksia pidettiin jokaiselle operatiivisen vuoron esimieskaartilille ja jossa kerrottiin, että mistä on kyse ja miten meidän tulisi toimia tehtävillä, jotta kyselystä saataisiin toimiva ja palautetta tulisi riittävästi.

Lopullinen pelastustoimen asiakastytyväisyyskysely E-lomakkeella näkyy kuvassa 11. Asiakkaan antama palaute saadaan numeraalisena arvona siten, että numero 0 tarkoittaa asiakkaan olevan täysin tyytymätön saamaansa palveluun. Numero viisi on niin sanottu neutraaliarvo, joka ei anna palautteelle juurikaan tulkinnallista arvoa. Numero 10 taas tarkoittaa sitä, että asiakas antaa täyden arvon tehdylle työlle.

Numeraalisten arvojen lisäksi kyselyssä on vapaa sana -kenttä, johon asiakas voi antaa palautetta tehtävään liittyen esimerkiksi pelastustoimen henkilöstön käytöksestä ja toiminnan tehokkuudesta tai muista seikoista mitä kyselyssä ei asiakkaalta kysytty. Vapaa sana- kentältä toivottiin myös sitä,

että asiakkaat antaisivat palautetta myös kyselyn toimivuudesta ja tavasta toteuttaa se. Nähtäväksi jää se, mitä palautetta kysely tuottaa. Kyselyn tuloksia käsitellään laajemmin kappaleessa 10. työn tulokset.

Pelastustoimen asiakastyytyväisyys

Kysymykset

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kuinka hyvin pelastuslaitos onnistui tehtävässään?

0 = Ei ollenkaan, 10 = Erittäin hyvin

Kommentoi tähän halutessasi

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Oletteko tyytyväinen pelastuslaitoksen tuottamaan palveluun?

0 = En ollenkaan, 10 = Erittäin tyytyväinen

Kommentoi tähän halutessasi

Tietojen lähetyk

Kuva 11. Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskysely.

Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyä mietittiin yhteistyössä Pelastusopiston kanssa siten, että suunniteltua kyselykaavaketta voitaisiin jatkossa hyödyntää valtakunnallisesti myös muissa pelastuslaitoksissa Suomessa sekä Pelastusopiston omissa hankkeissa käytettäväksi. Kyselykaavaketta voidaan tarpeen mukaan myös laajentaa ja muokata, jos jollain organisaatiolla olisi siihen tarvetta. Toiveena oli ainoastaan se, että kyselykaavakkeesta tulisi toimiva ja että se otettaisiin valtakunnallisesti käyttöön pelastustoimessa.

9 TOIMINNALLINEN OSIO

Asiakastytyväisyyskyselykaavakkeen, saatekirjeen asiakkaille sekä pelastustoimen henkilöille valmistumisten jälkeen oli aika aloittaa kenttäkokeilu projektin toimivuuden ja asiakaspalautteen saamiseksi. Ensiksi valittiin asemapaikat, joiden ajoneuvoihin kyselykaavakkeiden saatekirjeet tulitisiin jakamaan. Asemat olivat Kuopio Neulamäki, Kuopio Petonen sekä Siilinjärvi. Ajoneuvot, mihin saatekirjeet sijoitettiin jaettavaksi, olivat RPS 31 (Neulamäki), RPS 101 (Neulamäki), RPS 111 (Petonen) sekä RPS 151 (Siilinjärvi). Jokaiseen pelastusyksikköön sijoitettiin näkyvälle paikalle A-3 kokoinen valkoinen kirjekuori, jonka päällä luki pelastustoimen asiakastytyväisyys. Sisältönä oli henkilöstön ohjeet siitä, miten kysely tulitisiin toteuttamaan, luettelo tehtäväkoodeittain millä tehtävillä saatekirje tulitisiin jakamaan asiakkaille sekä itse saatekirjeet. Siilinjärven pelastuslaitoksen osalta saatekirjeiden viemiseen ja pelastusyksikköön sijoittamisessa käytettiin apuna apulaispalopäällikköä, jonka toimipiste sijaitsee Siilinjärven paloasemalla.

Pohjois-Savon pelastuslaitoksen henkilöstö suhtautui asiakastytyväisyyskyselyyn myönteisesti ja he ottautuivat hyvällä asenteella mukaan kenttäkokeiluun. Tukea saatiin myös Pohjois-Savon pelastuslaitoksen riskienhallintapäälliköltä Paavo Tiitalta, joka lupautui toimimaan myös työpaikkani ohjaajana opinnäytetyössä. Hänellä luetutettiin ennen kenttäkokeen alkamista saatekirje asiakkaalle sekä ohjeet pelastuslaitoksen henkilöstölle. Häneltä saatiin hyviä kehittämisideoita noiden suhteen sekä muutoksia, joita toteutettiin saatekirjeihin ennen niiden lopullista jalkauttamista ajoneuvoihin. Ainoa kehitysidea mitä ei ollut mahdollista muokata kokonaan, koski saatekirjeessä olevaa internet-osoitetta. Se vaikutti aika pitkältä ja vaikeasti kirjoitettavana, mutta käytettävä internet-selain ei olisi ohjannut pelastustoimen asiakasta suoraan kyselyyn, jos osoitetta olisi yhtään nykyisestä enää lyhentänyt.

Kokeilu aloitettiin virallisesti 17.3.2019 ja kokeilu päättyi 3.9.2019. Kokeilu-aika oli kaiken kaikkiaan vähän vajaa kuusi kuukautta. Kokeilun alkuaikana panostettiin siihen, että kaikkia pelastuslaitoksen esimiehinä toimivia muistutettiin jakamaan asiakastytyväisyyskyselyn saatekirjettä rohkeasti pelastustoimen asiakkaille tehtävien yhteydessä. Myös työvuoroja muistutettiin siitä, että henkilö, joka toimii kokeilun piirissä olevan pelastusyksikön kuljettajana, muistuttaisi myös esimiestä saatekirjeen jättämisestä asiakkaalle.

Saatekirjeitä tulostettiin yhteensä 900 kpl. Ne jaettiin kiirellisyysperiaatteen mukaisesti niin, että lukumäärällisesti eniten saatekirjeitä tuli RPS 101:seen sekä RPS 31:seen. Seuraavaksi eniten saatekirjeitä jaettiin RPS 111:seen ja RPS 151:seen. Kirjekuori sijoitettiin pelastusyksikössä näkyvälle paikalle sekä kuljettajan- että esimiehen käden ulottuville. Kuultiin myös, että osa esimiehistä sijoitti saatekirjeitä sammutusasujensa taskuihin, jotta niitä kulkisi mukana jatkuvasti ja niiden jakaminen olisi käytännöllisempää ajoneuvosta hakemisen sijaan. Tätä ei ohjeistettu, mutta se oli kerrassaan loistokas idea.

Asiakaspalautteiden jakaminen henkilöstön puolelta niin kuin niihin vastaaminen asiakkaiden puolelta perustui täysin vapaaehtoisuuteen. Tästä johtuen toivottiin, että pelastuslaitoksen operatiivinen

henkilöstö muistaisi jättää saatekirjeen asiakkaalle aina pelastustoimen tehtävän päätyttyä. Nähtäväksi jäi, kuinka hyvällä prosentilla saatekirjeitä muistettiin jakaa asiakkaille ja kuinka moni näistä jätetyistä saatekirjeistä tuotti asiakaspalutteen pelastuslaitokselle. Tuloksia asiakastytyväisyyskyselystä käydään läpi tarkemmin luvussa 10. työn tulokset.

10 TYÖN TULOKSET

Pelastustoimen asiakastytyväisyyskysely toteutettiin Pohjois-Savon pelastuslaitoksen alueella 17.3.2019 – 3.9.2019 välisenä aikana. Saatekirjeitä jaettiin kenttäkokeen aikana pelastustoimen asiakkaille yhteensä 297 kappaletta. Asiakastytyväisyyslomakepalvelusivustoon saatiin palautteita yhteensä 43 kappaletta.

Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilasto PRONTO:n tilastojen perusteella Pohjois-Savon pelastuslaitoksella oli 17.3.2019- 3.9.2019 välisenä aikana yhteensä 971 pelastustoimen tehtävää. Alla on näkyvissä koontitaulukot pelastustoimen tehtävistä kokeiluajan välisenä aikana todellisen lukumäärän, onnettomuustyyppien, tapahtumatyyppien sekä asemapaikkojen mukaan.

Ensimmäisessä taulukossa (pelastustoimen tehtävät kuukausittain onnettomuustyypeittäin) näkyy todellisten tehtävien lukumäärä, joka on siis 971 kappaletta. Tähän taulukkoon ei ole laskettu mukaan yhteistehtäviä, joihin hätäkeskus on voinut hälyttää mukaan kaikki ne yksiköt, jotka olivat mukana asiakastytyväisyyskyselyn kenttäkokeessa saatekirjeitä jakavina pelastusyksikköinä.

Toisessa taulukossa (pelastustoimen tehtävät tapahtumatyypeittäin) pelastustoimen tehtävien lukumäärä on 1145 kappaletta. Tämä selittyy sillä, että PRONTO on laskenut kaikki ne tehtävät tapahtumatyypeittäin huomioimatta sitä, mikä/mitkä yksiköt ovat tehtävälle saaneet hälytyksen. Lukumäärä sisältää siis myös ne tehtävät, joihin on hälytetty useampi yksikkö valittujen hakukriteereiden perusteella. Yhdellä tehtävällä on siis voinut olla esimerkiksi RPS31, RPS101, RPS111 sekä RPS151 ja tästä yhdestä tehtävästä toiseen taulukkoon on siis muodostunut yksiköiden perusteella neljä erillistä tehtävää.

Kolmannessa taulukossa (tehtävien lukumäärä, joihin asemapaikka on osallistunut) pelastustoimen tehtävien lukumäärä on toisen taulukon mukaan myös 1145 kappaletta. Tässä taulukossa on samat laskenta- ja hakukriteerit kuin edellisessä taulukossakin. Taulukon erona näkyy se, että pelastustoimen tehtävät on jaettu asemapaikoittain näkymään.

(Taulukko 1.) **Pelastustoimen tehtävät kuukausittain onnettomuustyypeittäin:**

Onnettomuustyyppi (ensisijainen)	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Yhteensä
Rakennuspalo	2	5	5	6	3	7	0	28
Rakennuspalovaara	2	5	3	9	4	4	0	27
Maastopalo	0	4	1	5	16	14	0	40
Liikennevälinepalo	1	3	1	6	4	5	0	20
Muu tulipalo	0	2	3	4	4	6	0	19
Liikenneonnettomuus	14	28	22	26	19	26	2	137
Öljyvahinko	1	4	8	7	13	7	1	41
Vaarallisten aineiden	0	0	2	2	1	2	1	8

onnettomuus								
Sortuma/sortumavaara	0	0	0	0	0	0	1	1
Autom. paloilmoinnimen tarkastus-/varmistustehtävä	23	31	35	37	46	47	4	223
Palovaroittimen tarkastus-/varmistustehtävä	1	5	6	10	7	10	0	39
Muu tarkastus-/varmistustehtävä	16	34	30	36	32	33	4	185
Ensivastetehtävä	3	3	3	7	5	10	0	31
Ihmisen pelastaminen	4	7	5	11	8	7	1	43
Eläimen pelastaminen	0	0	2	1	3	4	0	10
Vahingontorjuntatehtävä	4	9	19	18	13	10	1	74
Avunantotehtävä	3	5	6	8	6	6	3	37
Virka-aputehtävä	0	1	2	0	4	1	0	8
Yhteensä	74	146	153	193	188	199	18	971

Tilaston ohje

Tilasto sisältää pelastustoimen tehtävien lukumäärät kuukausittain valitun rivimuuttujan mukaan.

Mukaan otetaan vain **pääasialliset onnettomuustyyppit** (ts. Onnettomuustyyppi 1).

Jos mukaan halutaan myös toissijaiset onnettomuustyyppit (onnettomuustyyppit 2 ja 3), valitaan poiminta *Myös toissijaiset onnettomuustyyppit = "Kyllä"*.

Tilasto ei sisällä yhteistoimintatehtäviä.

Onnettomuustyyppi = Tehtävän **pääasiallinen** onnettomuustyyppi (= *Onnettomuustyyppi 1*).

Kuukausi = Ilmoitusajan kuukausi.

Käytetyt poimintaehdot

Vuosi = 2019

Yksikkötunnus = RPS101, RPS31, RPS111, RPS151

Päivämäärä = 17.3.2019 - 3.9.2019

Onnettomuus-/tehtäväselosteet = Onnettomuusselosteet

Onnettomuusselosteen liitteet (yt-selosteet) = Ei

Selosteiden vanhat versiot =

(Taulukko 2.) **Pelastustoimen tehtävät tapahtumatyypeittäin:**

Tapahtumatyyppi	Kuopio keskuspalo- asema 10	Petonen 11	Siilinjärvi 15	Yhteensä
103 palohälytys	186	46	31	263
106 laitevika	5	0	1	6
2 liikenneonnettomuudesta tai liikenteestä aiheutuva tehtävä	0	0	1	1
202 tiiliikenneonnettomuus: pieni	86	19	28	133
203 tiiliikenneonnettomuus: keskisuuri	13	4	3	20
221 vesiliikenneonnettomuus: pieni	2	0	0	2
222 vesiliikenneonnettomuus: keskisuuri	3	1	0	4

235 ilmaliikenneonnettomuusvaara: keskisuuri	2	0	2	4
271 maastoliikenneonnettomuus	2	1	0	3
401 rakennuspalo: pieni	62	15	22	99
402 rakennuspalo: keskisuuri	52	28	16	96
403 rakennuspalo: suuri	4	1	1	6
406 rakennuspalo maan alla: suuri	1	1	0	2
411 liikennevälinepalo: pieni	10	4	6	20
412 liikennevälinepalo: keskisuuri	10	4	2	16
415 liikennevälinepalo maan alla: keskisuuri	1	0	1	2
420 savuhavainto	1	1	3	5
421 maastopalo: pieni	22	14	16	52
422 maastopalo: keskisuuri	9	4	1	14
431 tulipalo, muu: pieni	20	5	3	28
432 tulipalo, muu: keskisuuri	2	1	0	3
441 räjähdys/sortuma: pieni	2	0	0	2
444 räjähdys/sortumavaara	1	1	0	2
451 vaarallisen aineen onnettomuus: pieni	3	1	1	5
452 vaarallisen aineen onnettomuus: keskisuuri	3	1	3	7
461 vahingontorjunta: pieni	54	18	8	80
462 vahingontorjunta: keskisuuri	4	3	0	7
471 öljyvahinko/ympäristöonnettomuus maalla: pieni	35	28	8	71
472 öljyvahinko/ympäristöonnettomuus maalla: keskisuuri	2	0	0	2
474 öljyvahinko/ympäristöonnettomuus vesistöissä: pieni	4	2	0	6
477 öljyvahinko/ympäristöonnettomuusvaara	0	1	0	1
480 ihmisen pelastaminen: muu	5	2	0	7
483 ihmisen pelastaminen: vedestä	21	1	2	24
486 ihmisen pelastaminen: puristuksista	3	1	0	4
487 ihmisen pelastaminen: ylhäältä/alhaalta	8	1	1	10
490 epäselvä onnettomuus	6	2	1	9
551 virka-apu toiselle viranomaiselle	22	10	5	37
552 avunanto, tarkistus tms. tehtävä	30	6	6	42
553 uhka-/varuillaolotehtävä	1	0	0	1
580 muu eläintehtävä	0	0	1	1
581 eläimen pelastaminen	7	6	2	15
700 ensivastetehtävä	8	9	14	31
Tietoa ei ole kysytty	1	0	1	2
Yhteensä	713	242	190	1145

Tilaston ohje

Niiden tehtävien lukumäärä, joihin sarakkeen mukainen asemapaikka on osallistunut. Vain pelastustoimen yksiköt huomioidaan (ei ambulasseja)

Huomaa! tehtävä voi olla taulukossa useita kertoja, jos siihen on osallistunut useita asemapaikkoja.

Tapahtumatyyppi = PRONTO ei sisällä erillistä ELS-tehtäväkoodistoa, vaan koodit ja selitteet haetaan hälytysselesteelta.

Huomaa! ELS-koodisto on ollut käytössä koko maan osalta vuoden 2009 alusta. Ennen sitä on käytetty erilaisia koodistoja (esim. vuonna 2008 Helsingillä oli oma koodisto).

Asemapaikka = Tehtävään osallistunut asemapaikka.

Huomaa! Tehtävien lukumäärät tarkoittavat tehtäviä, joihin ko. asemapaikka on osallistunut. Samaan tehtävään voi osallistua useita asemapaikkoja, joten sama tehtävä voi esiintyä tilastossa useita kertoja.

[Käytetyt poimintaehdot](#)

Vuosi = 2019

Yksikkötunnus = RPS101, RPS31, RPS111, RPS151

Päivämäärä = 17.3.2019 - 3.9.2019

Onnettomuus-/tehtäväselosteet = Onnettomuusselosteet

Selosteiden vanhat versiot = Ei

(Taulukko 3.) **Tehtävien lukumäärä, joihin asemapaikka on osallistunut:**

Tapahtumatyyppi	Kuopio keskuspa- loasema 10	Petonen 11	Siilinjärvi 15	Yhteensä
103 palohälytys	186	46	31	263
106 laitevika	5	0	1	6
2 liikenneonnettomuudesta tai liikenteestä aiheutuva tehtävä	0	0	1	1
202 tieliikenneonnettomuus: pieni	86	19	28	133
203 tieliikenneonnettomuus: keskisuuri	13	4	3	20
221 vesiliikenneonnettomuus: pieni	2	0	0	2
222 vesiliikenneonnettomuus: keskisuuri	3	1	0	4
235 ilmailiikenneonnettomuusvaara: keskisuuri	2	0	2	4
271 maastoliikenneonnettomuus	2	1	0	3
401 rakennuspallo: pieni	62	15	22	99
402 rakennuspallo: keskisuuri	52	28	16	96
403 rakennuspallo: suuri	4	1	1	6
406 rakennuspallo maan alla: suuri	1	1	0	2
411 liikennevälinepalo: pieni	10	4	6	20
412 liikennevälinepalo: keskisuuri	10	4	2	16
415 liikennevälinepalo maan alla: keskisuuri	1	0	1	2
420 savuhavainto	1	1	3	5
421 maastopalo: pieni	22	14	16	52
422 maastopalo: keskisuuri	9	4	1	14
431 tulipalo, muu: pieni	20	5	3	28
432 tulipalo, muu: keskisuuri	2	1	0	3
441 räjähdys/sortuma: pieni	2	0	0	2
444 räjähdys/sortumavaara	1	1	0	2
451 vaarallisen aineen onnettomuus: pieni	3	1	1	5
452 vaarallisen aineen onnettomuus: keskisuuri	3	1	3	7
461 vahingontorjunta: pieni	54	18	8	80

462 vahingontorjunta: keskisuuri	4	3	0	7
471 öljyvahinko/ympäristöonnettomuus maalla: pieni	35	28	8	71
472 öljyvahinko/ympäristöonnettomuus maalla: keskisuuri	2	0	0	2
474 öljyvahinko/ympäristöonnettomuus vesistöissä: pieni	4	2	0	6
477 öljyvahinko/ympäristöonnettomuusvaara	0	1	0	1
480 ihmisen pelastaminen: muu	5	2	0	7
483 ihmisen pelastaminen: vedestä	21	1	2	24
486 ihmisen pelastaminen: puristuksista	3	1	0	4
487 ihmisen pelastaminen: ylhäältä/alhaalta	8	1	1	10
490 epäselvä onnettomuus	6	2	1	9
551 virka-apu toiselle viranomaiselle	22	10	5	37
552 avunanto, tarkistus tms. tehtävä	30	6	6	42
553 uhka-/varuillaolotehtävä	1	0	0	1
580 muu eläintehtävä	0	0	1	1
581 eläimen pelastaminen	7	6	2	15
700 ensivastetehtävä	8	9	14	31
810 tietoa ei ole kysytty	1	0	1	2
Yhteensä	713	242	190	1145

Tilaston ohje

Niiden tehtävien lukumäärä, joihin sarakkeen mukainen asemapaikka on osallistunut. Vain pelastustoimen yksiköt huomioidaan (ei ambulasseja) **Huomaa!** tehtävä voi olla taulukossa useita kertoja, jos siihen on osallistunut useita asemapaikkoja.

Tapahtumatyyppi = PRONTO ei sisällä erillistä ELS-tehtäväkoodistoa, vaan koodit ja selitteet haetaan hälytysselesteelta.

Huomaa! ELS-koodisto on ollut käytössä koko maan osalta vuoden 2009 alusta. Ennen sitä on käytetty erilaisia koodistoja (esim. vuonna 2008 Helsingillä oli oma koodisto).

Asemapaikka = Tehtävään osallistunut asemapaikka.

Huomaa! Tehtävien lukumäärät tarkoittavat tehtäviä, joihin ko. asemapaikka on osallistunut. Samaa tehtävää voi osallistua useita asemapaikkoja, joten sama tehtävä voi esiintyä tilastossa useita kertoja.

Käytetyt poimintaehdot

Vuosi = 2019

Yksikkötunnus = RPS101, RPS31, RPS111, RPS151

Päivämäärä = 17.3.2019 - 3.9.2019

Onnettomuus-/tehtäväselosteet = Onnettomuusselosteet

Selosteiden vanhat versiot = Ei

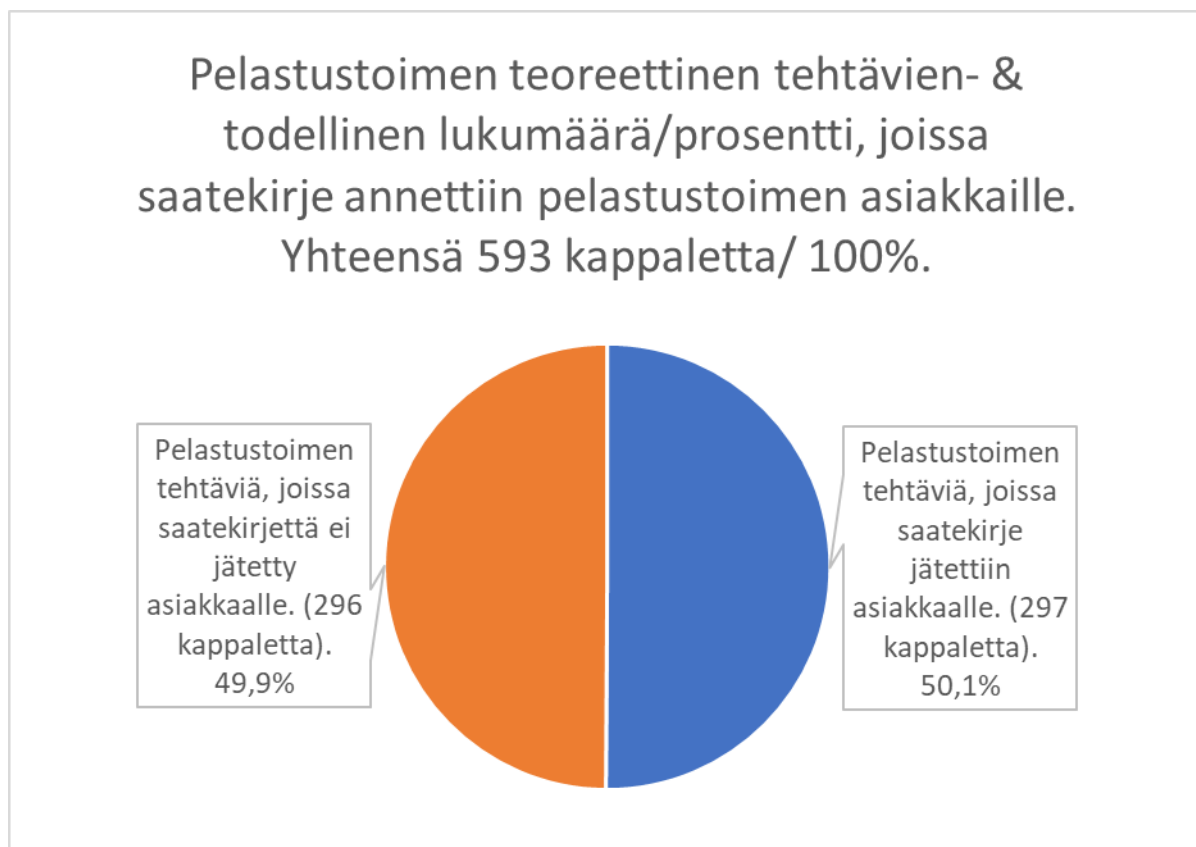
Asiakastyytyväisyyskyselyn kenttäkokeen 17.3.2019- 3.9.2019 välisenä aikana pelastustoimen tehtäviä oli 971 kappaletta. Saatekirjeitä asiakkaille jaettiin tuona aikana yhteensä 297 kappaletta. Vastauksia saapui yhteensä 43 kappaletta. Pohjois-Savon pelastuslaitoksen henkilöstölle tehtiin ohjeet saatekirjeiden jakamista varten. Ohjeissa oli pelastustoimen tehtäväluokat, jossa näkyi punaisella ne

tehtävät, joihin pelastustoimen pelastustoiminnan- tai tilannepaikan johtajan harkinnan mukaan saatekirje jätettiin asiakkaalle. Ohjeen mukaisen vähennyksen (408 kappaletta) jälkeen mahdollisia pelastustoimen tehtäviä, joissa saatekirje olisi voitu antaa asiakkaalle jäi 563 kappaletta. Tarkkaa lukua on toki mahdoton laskea, koska jokaisen saatekirjeen kohdalla pelastustoimen pelastustoiminnan- tai tilannepaikan johtajalla on päätäntävalta saatekirjeen jakamisen suhteen. Kuvan 12. taulukossa on vielä havainnollistettu tämän kappaleen määriä ja tuloksia visuaalisesti.



Kuva 12. Pelastustoimen tehtävien & asiakastyytyväisyyskyselykokeen tuloksia.

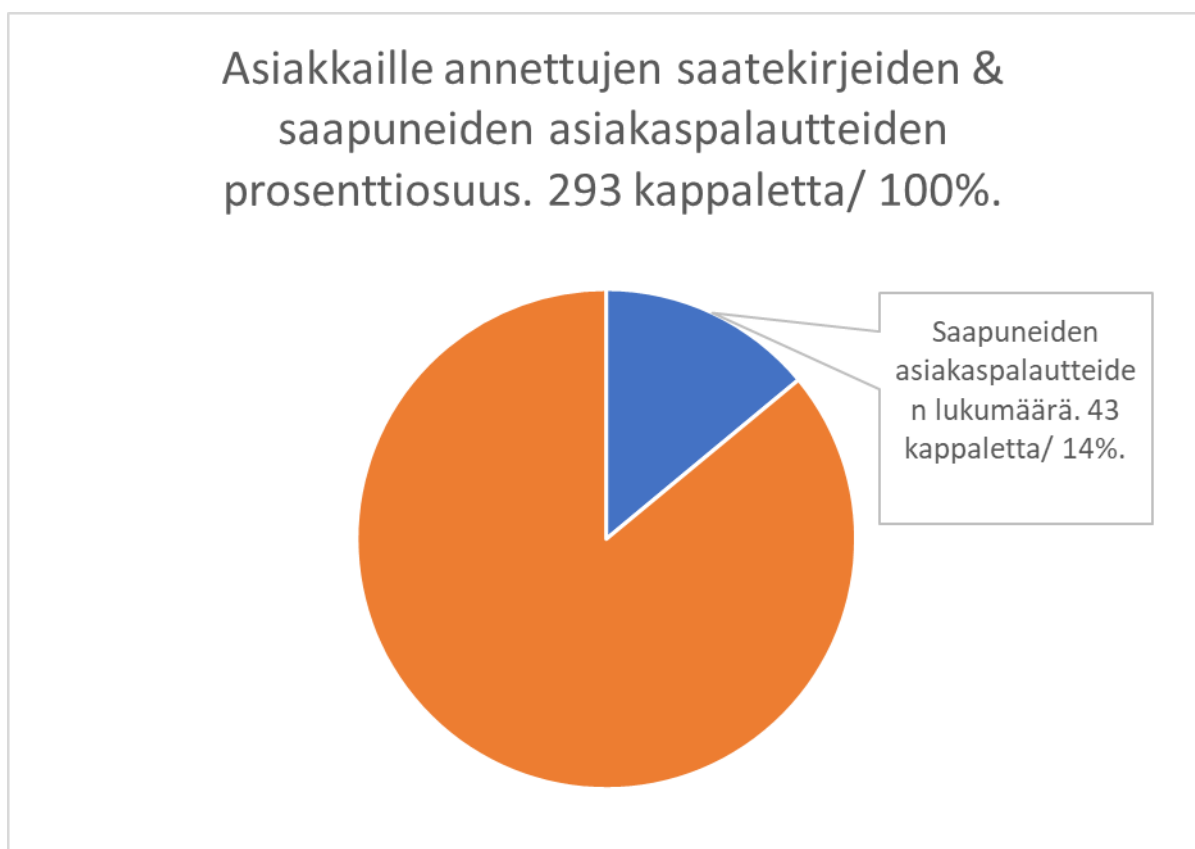
Asiakastyytyväisyysmittauskenttäkokeen aikana pelastustoimella oli yhteensä 971 tehtävää. Ohjeen mukaisen vähennyksen jälkeen jäljelle jäi 563 tehtävää, joilla olisi teoriassa ollut mahdollista jättää saatekirje pelastustoimen asiakkaille. Kokeilujakson aikana saatekirjeitä jätettiin pelastustoimen asiakkaille yhteensä 297 kappaletta. Näin ollen voidaan todeta, että 53% pelastustoimen tehtävistä saatekirje annettiin pelastustoimen asiakkaalle. Kuvassa 13 on havainnollistettu annettujen saatekirjeiden ja palautuneiden asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksien suhdetta lukumäärällisesti ja prosentuaalisesti.



Kuva 13. Pelastustoimen teoreettinen tehtävien- & todellinen lukumäärä/prosentti, joissa saatekirje annettiin pelastustoimen asiakkaille.

Kuvassa 14 on havainnollistettu pelastustoimen asiakkaille annettujen saatekirjeiden ja saapuneiden asiakaspalautteiden välistä suhdetta prosenttiosuudella. Saatekirjeitä jätettiin pelastustoimen asiakkaille yhteensä 297 kappaletta.

Asiakastytyväisyyskyselyn vastauksia saapui 43 kappaletta. Näin ollen voidaan todeta se, että pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselyn asiakkaiden vastausprosentti oli 14%. Luvussa 10.1.1 käydään läpi Net Promoter Score- menetelmän avulla asiakastytyväisyyden lukuja ja palautteita tarkemmin läpi.



Kuva 14. Asiakkaille annettujen saatekirjeiden & saapuneiden asiakaspalautteiden prosenttiosuus.

10.1 Pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselyn vastausprosentin luotettavuus

Pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselyn kenttäkokeen vastauksia saapui yhteensä 43 kappaletta. Vastausprosentti kyselyssä oli 14%. Kyselytutkimuksen vastausprosentin luotettavuus voidaan laskea menetelmällä, mikä sisältää viisi eri vaihetta. (<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>).

Ensimmäisessä vaiheessa tulee selvittää se ihmisjoukko, keneltä vastaus halutaan saada. Tässä kyselyssä haluttiin selvittää pelastustoimen asiakastytyväisyys Pohjois-Savon pelastuslaitoksen Kuopion ja Siilinjärven alueilla. Kuopion ja Siilinjärven alueilla oli noin kuuden kuukauden kenttäkokeen aikana yhteensä 971 pelastustoimen tehtävää. Yhden vuoden luvuksi saadaan noin 1842 tehtävää. Kenttäkokeen aikana tehtäviä, joilla asiakastytyväisyyttä pelastustoimen asiakkailta voitiin kysyä, oli yhteensä 563 kappaletta. Prosentteina luku on noin 58 prosenttia. Vuoden aikana tehtäviä on yhteensä noin 1068, joilla asiakastytyväisyyttä voidaan kysyä. Tämä luku on siis se ihmisjoukko yhdeltä vuodelta keneltä halutaan vastaukset kyselyyn saada. Jos asiakastytyväisyyskyselyn vastausaikaa halutaan lyhentää vuodesta pienempään, saadaan halutun ihmisjoukon vastauksien määrä jaettuna kyselykuukausilla. (<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>).

Toisessa vaiheessa tulee arvioida saatujen tulosten virhemarginaali ja luotettavuustaso. Kyselyissä yleisin käytetty virhemarginaali on viisi prosenttia. Virhemarginaali voi kuitenkin olla jotain yhden ja kymmenen prosentin välillä riippuen kyselystä. Yli kymmenen prosentin virhemarginaalia ei suositella käytettävän. Luotettavuustasona kyselyissä käytetään yleisimmin 95 prosenttia. Alle 90 prosentin luotettavuustasoa ei suositella käytettävän. (<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>).

Kolmannessa vaiheessa tulee valita ensiksi kohdejoukon lukumäärä ja sen jälkeen valita haluamansa virhemarginaali. Taulukon luvut ovat tosin vain suuntaa antavia. Käyttämällä ensimmäisen ja toisen vaiheen lukuja apuna voidaan taulukosta selvittää tarvittava otos kyselyä tai tutkimusta varten. (<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>).

Joukko	Virhemarginaali Luotettavuustaso					
	10 %	5 %	1 %	90 %	95 %	99 %
100	50	80	99	74	80	88
500	81	218	476	176	218	286
1 000	88	278	906	215	278	400
10 000	96	370	4 900	264	370	623
100 000	96	383	8 763	270	383	660
+ 1 000 000	97	384	9 513	271	384	664

Kuva 15. Virhemarginaalitaulukko (Surveymonkey verkkosivut, 1999-2019)

Neljännessä vaiheessa tulee määrittellä vastausprosentti, jonka avulla voidaan määrittää se, kuinka monelle ihmiselle kyselytutkimus täytyy lähettää saadakseen halutun vastausprosentin. Vastausprosentti vaihtelee riippuen muun muassa kyselytutkimuksen kohdeyleisöstä, kysymysten monimuotoisuudesta sekä kyselyn pituudesta. Kyselytutkimuksissa, joissa ei ole aiempaa kanssakäymistä vastaajien kanssa hyvänä vastausprosenttina pidetään 20- 30 %. Vastausprosenttia 10- 15% pidetään yleisesti turvallisempänä ja varovaisempänä arviona sellaisissa kyselyissä, jos kyselytutkimusta ei ole tehty aiemmin samoille vastaajille. (<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>).

Viimeisessä vaiheessa tulee jakaa kolmannen vaiheen luku neljännen vaiheen luvulla. Tästä summasta saadaan se luku, kuinka monelle vastaajalle tutkimuskysely tulee lähettää saadakseen halutun lopputuloksen. Esimerkiksi jos tarvitaan 1000 hammastahnaa käyttävän henkilöiden vastaukset, ja vastaajista, kenelle kyselytutkimus lähetetään, vastausprosentti on 10%, silloin kyselytutkimus tulisi lähettää 1000/10% vastaajalle, yhteensä siis 10000:lle. (<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>).

Pelastustoimen asiakastytyväisyyskysely tehtiin ensimmäistä kertaa Suomessa pelastustoimen asiakkaille. Tämän laskukaavan mukaisesti voidaan laskea pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselyn virhemarginaali käyttämällä vastaajien lukumäärää 297 kappaletta, 95 prosentin luotettavuustasoa sekä vastaajien määrää 43 kappaletta. Tällä menetelmällä laskettuna pelastustoimen asiakastyty-

väisyysskyselyn virhemarginaaliksi saadaan 14 prosenttia. Teoriassa sanotaan, että virhemarginaalia ei suositella kasvatettavan yli 10 prosentin, mutta paremmalla vastausprosentilla saadaan pienempi virhemarginaali seuraavassa pelastustoimen asiakastytyväisyysskyselyssä.

Pelastustoimen asiakastytyväisyysskyselyn kenttäkokeen vastausprosentti oli 14%. Aikaisemmin mainittu vastausprosentti 10-15% niille tutkimuksille, joita ei ole aikaisemmin vastaajille pidetty on turvallinen ja varovainen arvio. Pelastustoimen asiakastytyväisyysskysely on tämän prosenttien valossa uskottava ja teoreettisen arvion sisällä.

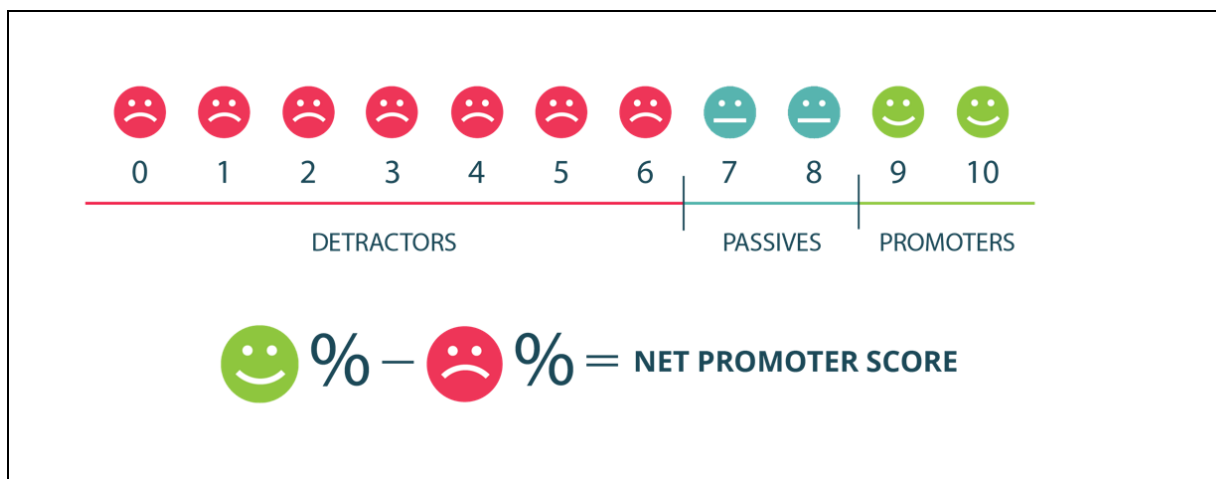
10.2 NPS (Net Promoter Score) -menetelmä

Opinnäytetyössä käytettiin asiakastytyväisyysskyselyn tulosten analysoinnissa apuna Fred Reichheldin ja Bain Companyn kehittämää NPS (Net Promoter Score) -menetelmää. Menetelmä perustuu vain yhteen kysymykseen siitä, kuinka todennäköisesti suosittelet organisaatiota tai yritystä X ystäväillesi? NPS -menetelmässä vastaus annetaan asteikolla 0-10, jossa pienin todennäköisyys on 0 ja suurin 10. (Löytänä, Korteso, 2011/111.)

Asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

- 0-6 = Arvostelijat: Ovat tyytymättömiä asiakkaita, jotka voivat vahingoittaa yrityksen tai organisaation julkikuvaa negatiivisella palautteella.
- 7-8 = Passiiviset: Tyytyväiset, mutta välinpitämättömät asiakkaat, jotka voivat vaihtaa kilpailevan yrityksen tai organisaation palvelukseen.
- 9-10 = Suositteijat: Uskolliset asiakkaat, jotka tulevat käyttämään jatkossakin yrityksen tai organisaation palveluita ja jotka suosittelevat kyseistä palvelua muillekin. (<https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score/>).

NPS -menetelmän suurin etu on yksinkertaisuus. Kysymys / kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä ja asteikko on yksiselitteinen. Tärkeintä on, että Net Promoter Score tarjoaa helpon ja yksinkertaisen tavan mitata suosittelevia muille sekä antaa vertailukelpoisen tuloksen suhteessa muihin kilpailijoihin nähden. NPS- menetelmän tuottamat tulokset vaihtelevat kuitenkin suuresti toimialoista riippuen. (Löytänä, Korteso, 2011/111.)



Kuva 16. Net Promoter Score -menetelmä. (www.teamsupport.com, verkkosivut).

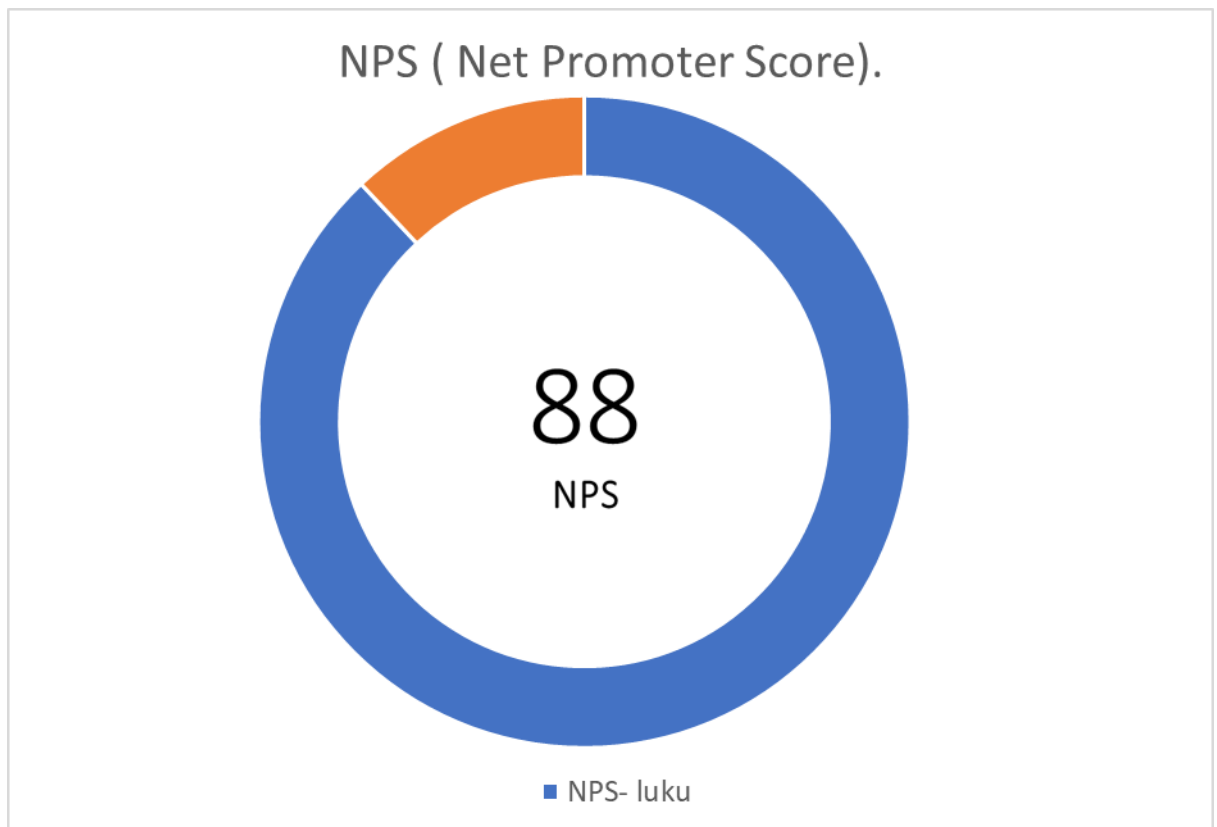
NPS (Net Promoter Score) -luvun muodostaminen on kaksivaiheinen prosessi. Ensiksi asiakkaat antavat arvosanan 0-10 tuotteesta tai palvelusta, jota asiakkailta on kysytty. Sen jälkeen NPS- luku saadaan muodostettua siten, että vähennetään arvostelijoiden määrä suosittelevien määrästä. Esimerkiksi niin, että suosittelevia olisi 75%, passiivisia vastaajia 10% sekä arvostelijoita 25%. Näin saadaan laskukaava: $75\% - 25\% = 50$. Eli NPS- luvuksi saadaan 50. (<https://psa.visma.fi/blog/nps-luku-asiakasuskollisuuden-mittarina>).

Mikä on hyvä NPS- luku?

NPS- luvut vaihtelevat eri toimialoista riippuen. NPS- lukuja tulkittaessa on hyvä muistaa se, että menetelmä perustuu suosittelevuuden mittamiseen eli toisin sanoen luku peilaa asiakasuskollisuutta. Arvosana perustuu siihen, millaisen kuvan yritys on itsestään luonut nykyhetken mennessä. NPS- lukua on näin ollen vaivatonta seurata reaaliajassa. Luvun voi laskea uudelleen aina, kun uusia palautteita saapuu ja se on heti valmis sellaisenaan antamaan lisäarvoa päätöksiä tehtäessä. (<https://psa.visma.fi/blog/nps-luku-asiakasuskollisuuden-mittarina>).

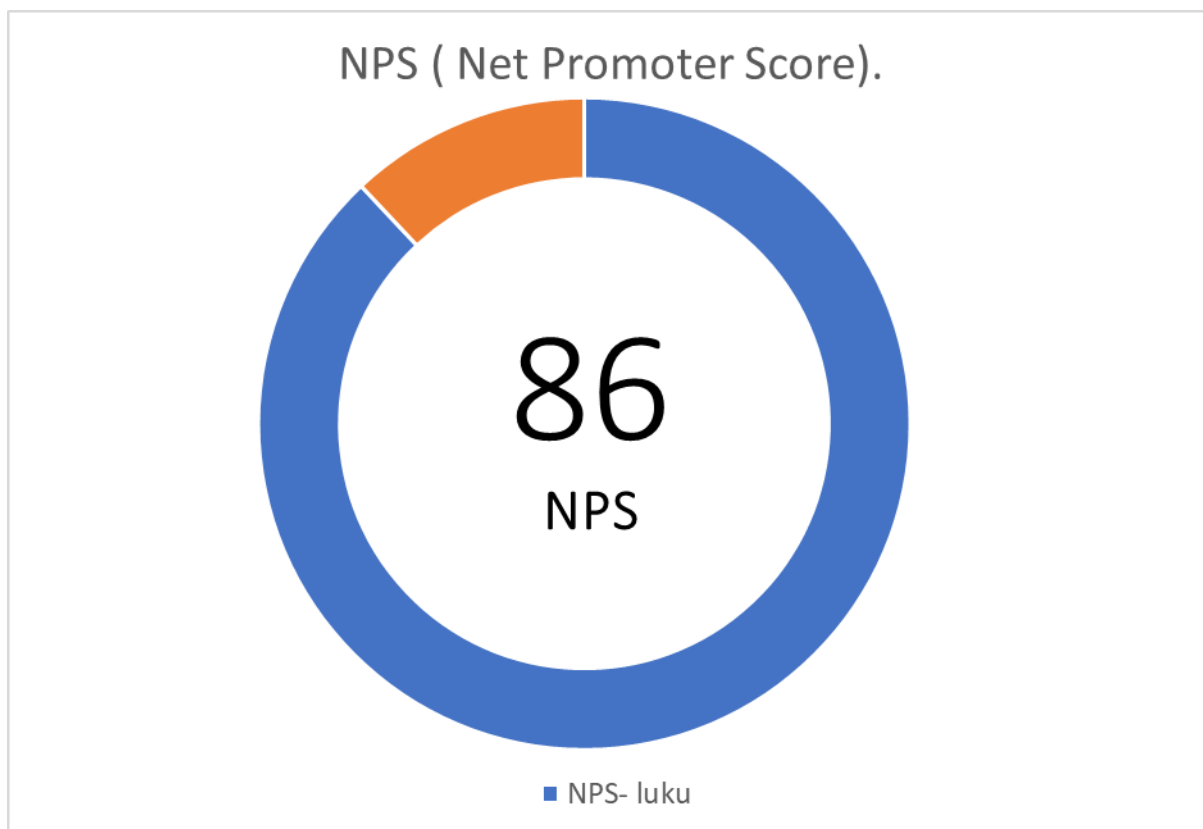
On olemassa tiettyjä raja-arvoja NPS- luvun suhteen. Pienin mahdollinen luku voi olla -100, kun taas paras mahdollinen NPS- luku on 100. Sanotaankin, että pistemäärä 50 ja sitä korkeammat tulokset määritellään erinomaisiksi. (<https://finnchat.com/nps-eli-net-promoter-score-kuinka-todennakoisesti-suosittelevat-tata-yritysta-ystavallesi-tai-tytoverillesi/>).

Pelastustoimen asiakastytyväisyyskyselyn ensimmäinen kysymys oli, että kuinka hyvin pelastuslaitos onnistui tehtävässään? Vastauksia tuli yhteensä 43 kappaletta. Vastauksista 40 kappaletta oli suosittelevia, eli kaiken kaikkiaan heitä oli 93 prosenttia vastaajista. Vastauksista 1 kappale oli passiivinen ja 2 kappaletta oli arvostelijoita eli 5 prosenttia vastaajista. $93\% - 5\% = 88\%$. NPS- luvuksi asiakastytyväisyyskyselyn ensimmäisestä kysymyksestä saadaan 88.



Kuva 17. Kuinka hyvin pelastuslaitos onnistui tehtävässään? Net Promoter Score -luku.

Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyn toinen kysymys oli, että oletteko tyytyväinen pelastuslaitoksen tuottamaan palveluun? Vastauksia tuli yhteensä 43 kappaletta. Vastauksista 40 kappaletta oli suosittelijoita, eli kaiken kaikkiaan heitä oli 93 prosenttia vastaajista. Vastauksista 3 kappaletta oli arvostelijoita eli 7 prosenttia vastaajista. $93\% - 7\% = 86\%$. NPS- luvuksi asiakastyytyväisyyskyselyn toisesta kysymyksestä saadaan 86.



Kuva 18. Oletteko tyytyväinen pelastuslaitoksen tuottamaan palveluun? Net Promoter Score -luku.

Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa oli mukana myös vapaa sana- kenttä molempien kysymysten alla, joihin asiakkailta oli halutessaan mahdollista antaa kirjallista palautetta. Saimme kirjallista palautetta varsin mukavasti ja olemme listanneet alle niitä:

Kysymys numero 1: Kuinka hyvin pelastuslaitos onnistui tehtävässään?

- Pelastajat ottivat hyvin huomioon laitoksen säännöt, eli liikkumisen steriilissä ympäristössä.
- Hyvin! täsmällistä, asiantuntevaa ja nopeaa toimintaa. Kohteessa paloeshimiehellä hyväntuulista, kohteliasta ja yhteistyökykyistä toimintaa.
- Homma hallussa erittäin hyvin. Olin ensikertalaisena kolarissa ja vieläkin ihmettelen kuinka nopeasti ja sujuvasti kaikki järjestyi tilanteessa.
- Todella mukavaa porukkaa.
- Kaikki toimi todella upeasti.
- Tehtävä oli kiireetön. Se hoidettiin hyvällä ammattitaidolla ja oltiin valmiita ottamaan yhteyttä myös muuhun viranomaiseen, jos asia ei hoidu.
- Kokemus illalta oli erittäin onnistunut ja jätti hyvän sekä kiitollisen mielen. Suuret kiitokset avusta.

Kysymys numero 2: Oletteko tyytyväisiä pelastuslaitoksen tuottamaan palveluun?

- Ystävällinen ja ammattitaitoinen palvelu. Toimivat rauhallisesti ja jäivät vielä varmistamaan, että pääsee matkaa jatkamaan.

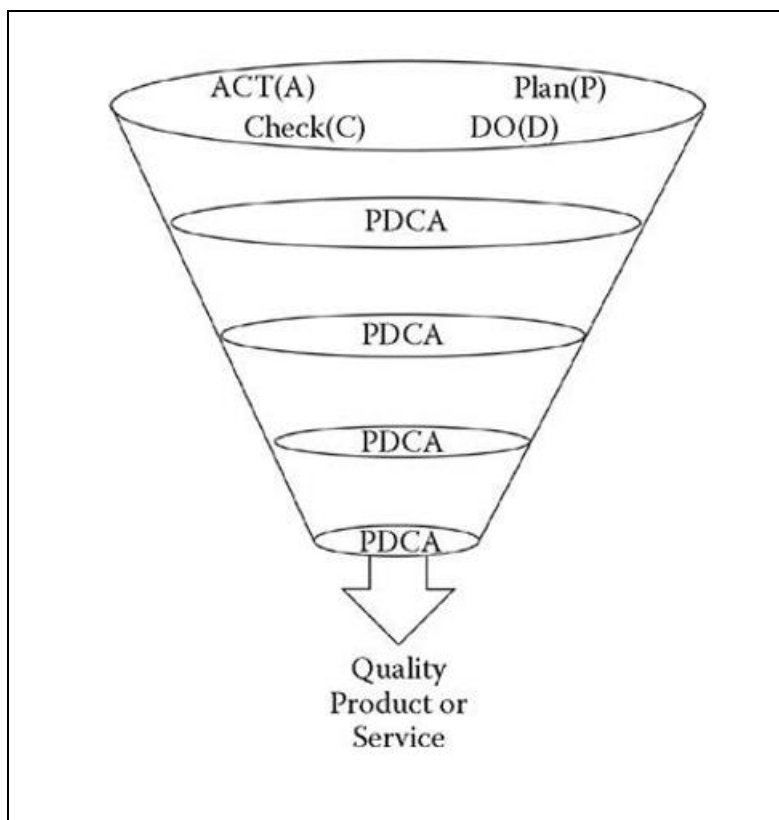
- Olisi ollut kiva saada kuljetus työpaikalle 5 kilometrin päähän onnettomuuspaikalta, kun ei ollut hätätilanne. Nyt pääsi teiltä pois 2,5 kilometrin päähän työpaikasta.
- Olin todella tyytyväinen.
- Asiointi sujui rennolla toiminnalla.
- Palvelu oli oikein hyvää.

10.2.1 Kehittämisprosessi PDCA- kehityssyklin avulla

Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyn NPS- luvun perusteella on nähtävissä se, että asiakastyytyväisyys on tutkitussa organisaatiossa korkealla tasolla molempien tutkimuskysymysten osalta. Tästä johtuen opinnäytetyön kehittämisprosessissa paneudutaan Pohjois-Savon pelastuslaitoksen organisaation laadun sijaan asiakastyytyväisyyskyselyyn ja sen kehittämiseen. Tarkemmin sanottuna siihen tapaan, miten asiakastyytyväisyyskysely tulisi toteuttaa niin, että vastausprosentti olisi parempi kuin nyt saatu 14%.

Tavoitteena on, että seuraavassa asiakastyytyväisyyskyselyssä, jonka Pohjois-Savon pelastuslaitos toteuttaa on vastausprosentti huomattavasti korkeammalla tasolla. Myös lähestymistapa asiakkaisiin tullaan toteuttamaan eri menetelmällä, kuin mitä se oli tässä opinnäytetyön kokeilussa. Totuus on se, että asiakastyytyväisyyskyselyn asiakkaille kyselyn pitää olla helpommin vastaanotettavissa siten, että asiakkaat pääsevät kyselylomakkeelle ilman, että heidän täytyisi kirjoittaa osoitekenttään pitkää internet-osoitetta.

Jotta kehitystä saadaan aikaan, pitää menetelmiä arvioida ja kehittää jatkuvasti. Nyt saatuja asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia on arvioitu kuvan 17 PDCA- spiraalimallin mukaisesti ja 10.2.2 kapaleessa käydään läpi kehitysideoita asiakastyytyväisyyskyselymenetelmän kehittämiseksi.



Kuva 19. PDCA- spiraalimalli. (VAINIO, H.: Testausprosessien arviointi ja kehittäminen).

10.2.2 Asiakastyytyväisyyskyselymenetelmän kehittäminen

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista voidaan päätellä se, että nykyinen kokeiluvaiheessa käytössä ollut malli, jossa saatekirje jätettiin pelastustoimen asiakkaalle ei ollut tehokkain tapa palautteen keräämiseksi. Syynä siihen oli se, että saatekirjeessä oli internet- osoite, jonka asiakkaan olisi pitänyt kirjoittaa se kirjaimellisesti oikein omalta päätelaitteelta, jotta kyselylomake olisi heille avautunut. Malli aiheutti vastaajille ylimääräistä työtä ja luultavasti juuri tästä johtuen läheskään kaikki pelastustoimen asiakkaat eivät viitsineet vastata kyselyyn. Toinen syy voi olla se, että asiakkaiden kirjoittaessa internet- osoitetta he ovat kirjoittaneet sen väärin, jolloin osa asiakkaista on voinut jättää vastaamisen siihen uudelleen yrittämisen sijaan.

Ensimmäinen kehittämismenetelmä on suora sähköpostijakelu. Tämä helpottaa asiakkaiden vastaamista asiakastyytyväisyyskyselyyn, koska heidän ei tarvitse kirjoittaa internet- osoitetta, vaan kyselyn järjestävä organisaatio kerää asiakkailtaan sähköpostiosoitteen, johon asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje lähetetään sähköisesti. Saatekirjeessä on mukana hyperlinkki kyselyyn, joten asiakkaan tarvitsee tällöin vain siirtää hiiren osoittama nuoli linkin päälle ja painaa hiiren nappia päästäkseen vastaamaan kyselylomakkeen kysymyksiin. Tässä menetelmässä Pohjois-Savon pelastuslaitoksen esimiehiltä vaaditaan hieman työtä, koska asiakastyytyväisyyskyselyn ollessa käynnissä heidän tulisi huolehtia asiakkaalle lähetettävästä sähköpostista. Tätäkin voidaan tulevaisuudessa kehittää niin, että kehitetään asiakastyytyväisyyttä mittaava ohjelma, johon tarvitsee vain syöttää asiakkaan sähkö-

postiosoite ja ohjelma huolehtii saatekirjeen lähettamisestä sekä kiitospalautteesta vastaanottaessa asiakkaan vastauksen.

Toinen kehittämismenetelmä on tekstiviestijakelu. Tässä menetelmässä kyselyn järjestävä organisaatio kerää asiakkailtaan puhelinnumeron, johon asiakastytyväisyyskyselyn tekstiviesti lähetetään puhelimeen. Asiakkaan tarvitsee vain avata tekstiviesti ja aktivoida viestissä oleva hyperlinkki siirtyäkseen suoraan kyselyyn. Tämä menetelmä on ollut jo kauan eri organisaatioilla kautta maailman käytössä, joten tämän menetelmän käyttöönottamiseksi on olemassa paljon valmiita ohjelmia.

Kolmas kehittämismenetelmä on tabletin tai muun internetissä yhteydessä olevan päätelaitteen sijoittaminen pelastusyksikköön. Tämän menetelmän etuna olisi se, että asiakastytyväisyyskyselyn palaute saataisiin kerättyä asiakkailta suoraan ilman ylimääräisiä välikäsiä tai ohjelmia. Haittapuolena olisi se, että tietyn tyyppisillä tehtävillä esimerkiksi, jos asiakas tarvitsee ensihoidon palvelua ja kuljetusta sairaalaan palautetta ei kerettäisi asiakkaalta pyytämään.

Neljäs kehittämismenetelmä on QR- koodi. QR- koodin avulla asiakkaat pääsisivät asiakastytyväisyyskyselyyn suoraan pelkästään skannaamalla näkyvillä olevan QR- koodin. QR- koodi voisi olla esillä esimerkiksi asiakkaille jaettavissa saatekirjeissä tai vaikka pelastusyksikön ajoneuvon kyljessä, josta kaikki näkisivät sen ja josta se olisi mahdollista skannata QR- koodi ohjelman avulla. Haittapuolena kyseisessä menetelmässä olisi se, jotta QR- koodimalli olisi toimiva, pitäisi pelastustoimen asiakkailla itsellään olla QR- koodi- ohjelma omissa puhelimissaan ladattuna.

Viimeisenä kehittämismenetelmänä on määräajoin tehtävä kysely. Ajatuksena olisi, että kysely toteutettaisiin kahden vuoden välein kootusti siten, että ennen asiakastytyväisyyskyselyn aloitusta siitä informoitaisiin ensimmäisenä kyselyn teettävää organisaatiota ja sen henkilöstöä. Lisäksi voitaisiin informoida alueen väestöä yleisellä tasolla esimerkiksi paikallisen median välityksellä (paikallisuutiset, sanomalehti) jonka seurauksena alueen väestö osaisi jo odottaa kyselyä, mikäli he tarvitsevat pelastustoimen palveluita asiakastytyväisyyskyselyjakson aikana.

Näillä edellä mainituilla kehittämismenetelmillä päästään toivon mukaan seuraavassa asiakastytyväisyyskyselyssä haluamallemme vastausprosentin tasolle. Toivottavaa olisi myös se, että Pelastusopisto käyttäisi opinnäytetyössä kehittelemää mallia itse, sekä myös muut pelastuslaitokset ja alueet Suomessa. Pelastustoimen asiakastytyväisyyskysely oli ensimmäinen laatuaan Pohjois-Savon alueella ja valtakunnallisesti myös. Kehittämistyötä asiakastytyväisyyskyselyn osalta tarvitaan vielä paljon, mutta tämä kokeilu osoitti sen, että asiakastytyväisyyskyselyä pelastustoimelle tarvitaan ja sille on myös valtakunnallisella tasolla kysyntää.

Pelastustoimen toimintamalleja kiitettävästä asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista huolimatta tulee aika ajon tarkastella ja niitä myös kehittää. Tuloksiin ei kannata tyydyttävä kovin pitkäksi aikaa, sillä PDCA- mallin mukaan tarvitaan myös jatkuvaa toiminnan tarkastelua ja kehittämistä. Ihmisten halut ja odotukset pelastustoimintaa kohtaan muuttuvat ajan saatossa, joten pysyäkseen nykyisellä kiitettävällä tasolla, tulee pelastustoimen kiinnittää jatkuvasti huomiota väestön tarpeisiin.

11 POHDINTA.

Pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyn lopputuloksiin oltiin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyyskyselyn kenttäkoe oli kestoltaan noin 6 kuukautta ja paikkana oli Pohjois-Savon pelastuslaitoksen alueella Kuopio ja Siilinjärvi. Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirjeitä jaettiin pelastustoimen asiakkaille yhteensä 297 kappaletta. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia saatiin yhteensä 43 kappaletta. Asiakastyytyväisyyttä mittava kysely pelastustoimessa oli ensimmäinen laatuaan Suomessa. Ajatus opinnäytetyön aiheeksi syntyi juuri tämän takia ja työtä tehdessä huomattiin, että pelastuslaitokset olivat erittäin kiinnostuneita asiakastyytyväisyyskyselystä ja sen jalkauttamisesta pelastustoimen käyttöön Suomessa.

Kaiken kaikkiaan pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyn kenttäkokeen aikana pelastustoimella oli yhteensä 563 tehtävää, joista saatekirje olisi voitu antaa asiakkaalle. Saatekirjeitä jaettiin asiakkaille kuitenkin vain 297 kappaletta. Syitä tähän on varmaankin monia, mutta unohtus ja osittainen epävarmuus siitä, kuinka saatekirje tulisi antaa asiakkaalle ja millaisen vastaanoton tai reaktion se vastaanottajassa aiheuttaa selittää osittain saatekirjeiden jättämättä jakamisprosentin 49.9%. Yksi syy on varmaankin myös se, että tehtävien luonne ei kohteeseen saapuessa ollutkaan täysin samanlainen, kuin hätäkeskusken antamassa tehtäväviestissä mainittiin. Tilanne kohteessa on voinut olla sellainen, ettei asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirjettä olekaan voitu antaa asiakkaalle.

Opinnäytetyössä käytettiin apuna kolmea tutkimuskysymystä. Ensimmäinen tutkimuskysymys on, että, onko olemassa pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselymenetelmää Suomessa tai Euroopassa? Vastaukseksi saatiin, että Suomessa pelastustoimella ei ole asiakastyytyväisyyttä mittaavaa menetelmää käytössä. Viron pelastustoimella on ollut vuodesta 2015 alkaen käytössä malli, jolla Viron pelastustoimi kerää asiakkailtaan palautetta. Vastauksia saatiin myös Englannista. Englannilla on asiakastyytyväisyyskysely käytössään, mutta kyseinen malli sisältää paljon muitakin elementtejä, joita tässä opinnäytetyössä ei käsitelty. Kaiken kaikkiaan sekä Virosta, että Englannista saaduilla tiedoilla oli suuri merkitys opinnäytetyössä kehitettyyn pelastustoimen asiakastyytyväisyyskyselyyn ja menetelmään.

Toinen tutkimuskysymys on, mikä olisi paras tapa kerätä tietoa asiakastyytyväisyydestä? Opinnäytetyössä käytettyä asiakastyytyväisyyskyselyn palautejärjestelmää pitää kehittää, jotta asiakkaiden vastausprosentti kyselystä saadaan nykyistä korkeammalle tasolle. Asiakastyytyväisyyskyselyn kenttäkokeen vastausprosentti oli 14%. Se tulisi saada korkeammalle tasolle ja kehitysideoita käytiin läpi kappaleessa 10.2.2. Kenttäkokeessa kysely jaettiin paperisen saatekirjeen avulla pelastustoimen asiakkaille. Tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskysely järjestetään sähköisesti joko sähköpostin- tai suoran tekstiviestikyselyn avulla. Näin ollen asiakkaiden ei tarvitsisi kirjoittaa internetosoitetta heidän omiin päätelaitteisiinsa päästäkseen kyselyyn. Jotta vastausprosentti saadaan hyvälle tasolle, tulee asiakastyytyväisyyskyselystä tehdä mahdollisimman helposti saavutettava, jotta he viitsivät kyselyyn käydä vastaamassa.

Kolmas tutkimuskysymys on, että miten tyytyväisiä asiakkaat ovat pelastustoimen palveluihin? Opinnäytetyössä kysyttiin pelastustoimen asiakkailta heidän kokemaansa palvelua ja sen laatua asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Vastauksien perusteella pelastustoimen tuottama palvelun laatu oli korkealla tasolla. NPS- luvun perusteella on nähtävissä se, että asiakastyytyväisyys on tutkitussa organisaatiossa korkealla tasolla molempien asiakastyytyväisyyskysymysten osalta. Ensimmäiseen kysymykseen: - Kuinka hyvin pelastuslaitos onnistui tehtävässään? NPS- luvuksi saatiin 88. Toiseen kysymykseen: - Oletteko tyytyväinen pelastuslaitoksen tuottamaan palveluun? NPS- luvuksi saatiin 86.

Asiakaspalautteen pohjalta voidaan todeta se, että pelastustoimen tuottamaan palveluun ja laatuun ollaan tyytyväisiä. Toiminta tehtävillä on sujuvaa, tehokasta, asiakasmyönteistä ja pelastustoimen viranomaisten käyttäytyminen ja vuorovaikutus on kiitettävällä tasolla. Toimintaan kannattaa kuitenkin tulevaisuudessa panostaa ja sitä kehittää harjoitusten ja koulutusten avulla. Maailma muuttuu ja niin muuttuvat myös pelastustoimen asiakkaiden toiveet ja vaatimukset pelastustoimea kohtaan. Juuri tämän takia pelastustoimen tulee olla hereillä ja seurata nykyhetken trendejä asiakastyytyväisyyden maailmassa. Näin varmistetaan se, että pelastuslaitos tulee tarjoamaan myös tulevaisuudessa yhtä laadukasta ja korkeatasoista pelastustoimen palvelua alueensa väestölle.

Opinnäytetyön ollessa nyt tässä vaiheessa herää kysymys, että olisiko jotain voinut tehdä toisin? Olisi ollut parasta varmaankin kerätä asiakastyytyväisyyskyselyn palautteet juuri tuolla tekstiviestikyselyllä sekä mainostaa kenttäkoetta alueen väestölle etukäteen tietoisuuden lisäämiseksi, jotta asukkaat olisivat kenties valmistautuneet jo etukäteen siihen, että asiakastyytyväisyyskyselyn palautetta tultaisiin heiltä pelastustoimen tehtävien ohella keräämään. Kaikkeen tähän olisi tarvittu kuitenkin paljon nykyistä enemmän tukea ja resursseja. Toivottavaa on, että seuraava asiakastyytyväisyyskysely, joka järjestetään Pohjois-Savon pelastuslaitoksen alueella, toteutetaan tämän ajatusmallin mukaisesti.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset olivat tarkkaan mietittyjä. NPS (Net Promoter Score) -menetelmän käyttö asiakastyytyväisyyskyselyssä mahdollistaa jatkossa sen, että pelastuslaitokset voivat itse suunnitella kysymykset mitä he haluavat asiakkailtaan kysyä ja millaista tietoa heiltä kerätä. Tuloksia voidaan verrata eri alueiden pelastuslaitoksien kesken ja muiden pelastuslaitosten kehittämää asiakastyytyväisyyskyselyä voidaan käyttää muillakin alueilla.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset on vietävä mukaan pelastuslaitoksen koulutussuunnitteluun. Ihmiset ja heidän antamansa palaute on erittäin tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Kaikilla tiedetään jo olevan negatiivinen vaikutus asiakaspalautteeseen, voidaan näin ollen kitkeä pois harjoittelulla ja koulutuksilla.

Suuresta ihmismäärästä johtuen, jonka Pohjois-Savon pelastuslaitos tavoittaa vuosittain erilaisilla turvallisuusviestintäkampanjoilla herää ajatus, että asiakastyytyväisyyskyselyn voisi tulevaisuudessa laajentaa mukaan näihin tapahtumiin. Tapahtumia järjestetään Pohjois-Savon alueella yli 700 vuosittain, joten asiakastyytyväisyyttä voitaisiin mitata nykyistä paljon laajemmin. Tämä toki vaatisi kehi-

tystyötä kyselyn muokkaamiseksi paremmin sopivaksi näihin tapahtumiin, mutta siinä voisi olla hyvä opinnäytetyön aihe seuraavalle innokkaalle tekijälle.

Tämä opinnäytetyö on antanut itselleni paljon uutta tietoa asiakastyytyvyydestä ja käytössä olevista menetelmistä ja mittareista. Uskon hyötyväni tästä työstä tulevaisuudessa paljon ja toivon, että opinnäytetyö hyödyttää myös muita pelastuslaitoksia Suomessa sekä myös Pelastusopistoa.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT.

Timo Rope. 2005. Markkinoinnilla menestykseen, Hehkeys- ja ilahduttamismarkkinointi. Karisto Oy. Hämeenlinna.

Elizabeth Parsons- Pauline Maclaran- Andreas Chatzidakis. 2018. Contemporary Issues in Marketing and Consumer Behaviour. Routledge. Taylor & Francis Group. LONDON AND NEW YORK.

Alan Wilson- Valarie A. Zeithaml- Mary Jo Bitner- Dwayne D. Gremler. 2016. Services marketing, Integrating customer focus across the firm. McGraw- Hill Education.

Timo Rope- Manne Pyykkö. 2003. Markkinointipsykologia, Väylä asiakasmieleiseen markkinointiin. Talentum. Helsinki.

Timo Rope- Jouni Pöllänen. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. WSOY. Juva.

Taisto Hakala. 1998. Pelastustoimen asiakaslähtöisen Laadunhallintajärjestelmän Opas brankkareille ja brankkareiden asiakkaille. Suomen Palopäällystöliitto.

Hanna-Leena Pesonen- Jaakko Lehtonen- Antero Toskala. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, Markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS- kustannus. Jyväskylä.

Janne Löytänä ja Katleena Korteso. 2011. Asiakaskokemus, Palvelubisneksestä asiakasbisnekseen. Talentum. Helsinki. E-kirja.

Pelastuslaki 379/2011.

Kokki, Esa. Suomalaisten pelastusasenteet 2017. 2018. Pelastusopiston julkaisuja muut 1/2018. Kuopio. Saatavissa 20.11.2018 [http://info.smedu.fi/kirjasto/Sarja_D/D1_2018.pdf].

Huuskonen, Heidi. Pelastustoimen indikaattorit. 2017. Pelastusopiston julkaisuja tutkimusraportit 6/2017. Kuopio. Saatavissa 20.11.2018 [http://info.smedu.fi/kirjasto/Sarja_B/B6_2017.pdf]

Ohje palvelutasopäätöksen sisällöstä ja rakenteesta. Sisäministeriön julkaisu. 2013. Helsinki. Saatavissa 20.11.2018 [http://www.pelastustoimi.fi/download/41737_Ohje_palvelutasopaatoksen_sisallosta_ja_rakenteesta_04.03.pdf?c4482da79bb4d088]

Laadunhallintajärjestelmät. 2015. Vaatimukset. SFS-EN ISO 9001. Vahvistettu 2015. 5 painos. Helsinki. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

Pohjois-Savon pelastuslaitoksen kurssipalautelomake. 2018. Kuopio.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Pohjois-Savon pelastuslaitos. Tietoa meistä. www-dokumentti.
<http://pspelastuslaitos.fi/Pohjoissavo-505>

Pohjois-Savon pelastuslaitos 21.1.2015. Valvontasuunnitelma. www-dokumentti.
http://www.pspelastuslaitos.fi/js/upload/1549012920_Valvontasuunnitelma%202019_31.1.2019.pdf

Pelastustoimi 2013. Suomen pelastustoimi. Esite.
http://www.pelastustoimi.fi/download/47049_Suomen-pelastustoimi-web.pdf?c21ca4479bb4d088

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. Pelastuslaitokset. www-dokumentti.
<http://www.pelastuslaitokset.fi/Kumppanuusverkosto-118>

Pohjois-Savon pelastuslaitos. Etusivu. www-dokumentti.
<http://www.pspelastuslaitos.fi/>

Sisäministeriö. Pelastustoimea koskevat lait ja asetukset. www-dokumentti.
<https://intermin.fi/pelastustoimi/lainsaadanto>

Kari Pieniniemi 13.12.2016. Johdanto laadunhallinnan ISO 9000- standardeihin. www-dokumentti.
https://pohjoinenkoulutus.fi/mediapankki/sahko-_ja_energiatekniikan_kouluttajien_taydennyskoulutus/Kari_Pieniniemi_Centria_AMK.pdf

Pelastustoimi 2019. Pelastuslaitokset. www-dokumentti.
<http://www.pelastustoimi.fi/pelastustoimi/pelastuslaitokset>

Suomen palomiesliitto. Pelastustoimen lait ja ohjeet. www-dokumentti.
https://www.palomiesliitto.fi/fi/opi_ja_osallistu/pelastustoimen_lait_ja_ohjeet#Pelastuslaki

Sisäministeriö 2012. Toimintavalmiusohje. www-dokumentti.
<https://intermin.fi/haku/-/q/toimintavalmiusohje>

Pelastustoimi 2007. Pelastussukellusohje. www-dokumentti.
http://www.pelastustoimi.fi/download/25169_482007.pdf?a0d285fd0e5bd488

Biatec. PDCA- malli. www-dokumentti.
<https://www.biatec.fi/PDCA-malli.html>

ASmL 03.04.2014. Näkökulmia asiakaskokemuksen mittaamiseen. www- dokumentti.

<https://www.asml.fi/blogi/nakokulmia-asiakaskokemuksen-mittamiseen/>

Tekniikkatalous 02.05.2013. Net Promoter Score- innostu harkiten. www-dokumentti.

<https://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/net-promoter-score-innostu-harkiten/7b634e68-4250-3cbc-993a-e753efe9057a>

Hannu Vainio 1/2013. Testausprosessien kehittäminen ja arviointi. Pro gradu -tutkielma. www-

dokumentti. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130074/urn_nbn_fi_uef-20130074.pdf

Päivi Hietanen 2/2006. Keksitkö pyörän uudelleen? www-dokumentti.

<http://www.sytyke.org/lehtiarkisto/kirj/st20062/ST062-22A.pdf>

Helsinki pelastuslaitos 26.6.2019. Pelastuskoulu. www-dokumentti.

<https://www.hel.fi/pela/fi/esittely/pelastuskoulu/>

E-lomake 2019. www-dokumentti. <https://asiointi.kuopio.fi/>

Team Support. How to Measure Customer Success with a Net Promoter Score Scale. www-

dokumentti. <https://www.teamsupport.com/blog/customer-success-net-promoter-score-nps>

SurveyMonkey 1999-2019. Net Promoter Score® (NPS®) -kyselytutkimus. www-dokumentti.

<https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score/>

SurveyMonkey 1999-2019. Kyselytutkimuksen otoskoko. www-dokumentti.

<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>

ESTONIAN RESCUE BOARD YEARBOOK 2018. www-dokumentti. <https://www.rescue.ee/files/2019-04/pa-aastaraamat-2018-final-eng-22042019.pdf>

Recommy 2019. KÜSI MUGAVALT OMA KLIENTIDE KÄEST TAGASISIDET. www-dokumentti.

<https://www.recommy.com>

VISMA 16.03.2018. NPS-luku asiakasuskollisuuden mittarina. www-dokumentti.

<https://psa.visma.fi/blog/nps-luku-asiakasuskollisuuden-mittarina/>

FINNCHAT 15.11.2016. NPS eli Net Promoter Score – "Kuinka todennäköisesti suosittelisit

tätä yritystä ystävällesi tai työtoverillesi?". www-dokumentti. <https://finnchat.com/nps-eli-net-promoter-score-kuinka-todennakoisesti-suositteisit-tata-yritysta-ystavallesi-tai-tyotoverillesi/>

LIITTEET.

Liite.1 PELASTUSTOIMEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS-KYSELYLOMAKE SAATEKIRJE ASIAKKAALLE! –
ohje pelastusyksikköön.

Liite.1 PELASTUSTOIMEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS-KYSELYLOMAKE SAATEKIRJE ASIAKKAALLE! – ohje pelastusyksikköön.

PELASTUSTOIMEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS-KYSELYLOMAKE

SAATEKIRJE ASIAKKAALLE!

Hei.

Kuten jo otsikossa mainitaan pelastustoimen asiakastyytyväisyys, niin asiani liittyy tähän aiheeseen. Teen tällä hetkellä YAMK- opinnäytetyötäni, jonka aiheena on pelastustoimen asiakastyytyväisyys ja siihen liittyvä asiakaspalautekysely (liitteenä), joka on nyt maaliskuun aikana tarkoitus jalkauttaa pelastustoimen kentälle. Kerään palautetta RPS 31, 101, 111 ja 151 yksiköiden tehtäviltä maalissyyskuun välisenä aikana.

Ajoneuvoihin tulee lyhyt saatekirje (VALKOISESSA KIRJEKUORESSA, JOSSA LUKEE PELASTUSTOIMEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS ASIAKASPALAUDEKYSELY).

Teidän tehtäväksi jää ainoastaan antaa 1 KPL saatekirje pelastustoimen asiakkaalle lopuksi ennen yksiköiden poistumista kohteesta.

SAATEKIRJE ANNETAAN ASIAKKAALLE AINA, JOS EI OLE VAKAVIA HENKILÖ- TAI OMAISUUSVAHINKOJA TEHTÄVÄLLÄ!

TÄLLÖIN JÄTETÄÄN SAATEKIRJE ANTAMATTA!

PALOMESTARIT, RUISKUMESTARIT, VUOROMESTARIT JA PALOESIMIEHET VOIVAT KÄYTTÄÄ Tervettä järkeä tehtävillä arvioidessaan sitä, onko saatekirjettä soveliaista jättää vai ei.

ANNAN TARVITTAESSA LISÄTIETOA KYSELYYN LIITTYEN!

KIRJEKUORESSA ASIAKKAALLE ANNETTAVA SAATEKIRJE, SEKÄ PELASTUSTOIMEN TEHTÄVÄLUOKAT+OHJE LOMAKE!

TOIVON, ETTÄ OLISITTE AKTIIVISIA JA MUISTAISITTE JÄTTÄÄ SAAATEKIRJEEN AINA TEHTÄVÄLLÄ KÄYDESSÄNNE! NÄIN OLLEN KYSELYN TULOKSET OLISIVAT LUOTETTAVIA JA SE MAHDOLLISTAISI PELASTUSTOIMEN KEHITTÄMISEN ENTISTÄ ASIAKASTYYTYVÄISEMPÄÄN SUUNTAAN!

KIITOS JO ETUKÄTEEN KAIKILLE VAIVANNÄÖSTÄNNE.

T: Miikka Oravainen