

Matti Lehtinen

**PALOTARKASTUKSEN LAATU JOKILAAKSOJEN PELASTUS-
LAITOKSELLA**

Opinnäytetyö

CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Tekniikan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma

Maaliskuu 2017

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola	Aika Maaliskuu 2017	Tekijä/tekijät Matti Lehtinen
Koulutusohjelma Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma		
Työn nimi PALOTARKASTUKSEN LAATU JOKILAAKSOJEN PELASTUSLAITOKSELLA		
Työn ohjaaja KTT Marko Forsell	Sivumäärä 68 + 2	
Työelämäohjaaja FM Pentti Ukkola		
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin palotarkastuksen laatua Jokilaaksojen pelastuslaitoksella. Tarkoituksena oli selvittää vaihtelee ko palotarkastuksen laatu eri rakennusluokissa ja mitkä tekijät Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnassa ovat laadukkaita.</p> <p>Tämän tutkimuksen tietoperusta oli palvelun laatua käsittelevä teoria. Palvelun laatu voidaan jakaa tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Tätä jakoa on käytetty tämän tutkimuksen tulosten esittämisessä. Tässä tutkimuksessa palotarkastuksen laatua tutkitaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa oleellisesti asiakkaan odotukset ja tarpeet. Tutkimusmenetelmäksi valittiin määrällinen tutkimus ja tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimukseen vastasivat 106 palotarkastuksen asiakasta vuonna 2016. Vastausaineisto analysoitiin tilastollisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat että palotarkastuksen tekninen laatu vaihtelee eri rakennusluokissa. Palotarkastuksen teknisen laatu koettiin huonoimmaksi teollisuuskohteissa. Muissa rakennusluokissa palotarkastuksen tekninen laatu oli kohtuullisen hyvää. Kaikissa rakennusluokissa palotarkastuksen asiakkaat olivat sitä mieltä että palotarkastaja ei tunne kovin hyvin heidän toiminnan erityispiirteitä. Palotarkastuksen asiakkaiden mielestä myös palotarkastuksen perusteellisuudessa oli kehitettävää. Palotarkastuksen toiminnallinen laatu oli tutkimuksen mukaan hyvää kaikissa rakennusluokissa.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella palotarkastuksen teknistä laatua voitaisiin parantaa palotarkastajien erikoistumisella ja palotarkastusten määrää vähentämällä. Tutkijan mielestä pelastuslaitoksen kannattaa määritellä palotarkastustyölle laadulliset tavoitteet ja seurata niiden toteutumista.</p>		
Asiasanat palotarkastus, laatu, pelastuslaitos		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	Date March 2017	Author Matti Lehtinen
Degree programme Master's Degree Programme in Technology Competence Management		
Name of thesis QUALITY OF FIRE-SAFETY INSPECTION AT THE RESCUE DEPARTMENT OF JOKILAAKSO		
Instructor Marko Forsell	Pages 68 + 2	
Supervisor Pentti Ukkola		
<p>This master's thesis studied the quality of fire-safety inspection at the area of the rescue department of Jokilaakso. The aim was to find out if there is variation between building categories and which factors are of good quality in the operations of the rescue department of Jokilaakso.</p> <p>The theory about the quality of services was used as the theoretical framework for this study. The quality of service can be divided into technical and functional quality. This division has been used in presenting the results of the study. In this study the quality was examined from the client's point of view. The client's needs and expectations make an influence in their experience of service and its quality. Quantitative study was selected as the study method and study material was collected by a survey. 106 clients replied. These clients had their fire-safety inspection in 2016. The replies were analyzed by statistical methods.</p> <p>The study results showed that the quality of the technical part of the fire-safety inspection varies between building categories. The technical part was found worse at the industrial category. In other categories the quality of the technical part was found quite good. In all categories it was found out that fire-inspectors do not have enough specialized knowledge. There were also some parts that should be improved in the fire inspection in the future. The functional quality of fire-safety inspection was found good in all categories in this study.</p> <p>Based on the results of this study the technical quality could be improved with specialized knowledge and reducing the number of fire-safety inspections. The author's estimation is that there should be determined aims of quality for the fire-safety inspection by the rescue department and following the development is necessary.</p>		
Key words Fire-safety inspection, quality, rescue department		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LAADUN HISTORIA JA KEHITYMINEN KOHTI KOKONAISVALTAISTA LAADUN- HALLINTAA	4
2.1 Laatu käsitteenä	5
2.2 Palvelu ja sen laadun arviointi	6
2.3 Laadukkaan palvelun kriteerit	9
2.4. Palotarkastustoiminnan laatu ja sen mittarit	10
3 JOKILAAKSOJEN PELASTUSLAITOS JA PALOTARKASTUSTOIMINTA 2016	14
3.1 Onnettomuuksien ehkäisytyön perusteet ja tavoitteet	17
3.2 Palotarkastusprosessi ja palotarkastuksen sisältö	24
3.3 Palotarkastustyön resurssit	29
3.4 Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastuskohteet 2016	31
4 TUTKIMUSMENETELMÄ	36
4.1 Tutkimusmenetelmän valinta, tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus	36
4.2 Kyselylomakkeen laatiminen	38
4.3 Aineiston kerääminen	40
4.4 Vastausten kokoaminen ja tulosten esittäminen	42
5 TUTKIMUSTULOKSET	44
5.1 Hyvän hallinnon toteutuminen	46
5.2 Palotarkastusprosessi	49
5.3 Palotarkastuksen tekninen laatu	51
5.4 Palotarkastuksen toiminnallinen laatu	57
5.5 Yhteenveto tuloksista	61
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	65
LÄHTEET	69
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Kokonaisvaltainen laadunhallinta	5
KUVIO 2. Teoreettinen viitekehys, koettu kokonaislaatu	8
KUVIO 3. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen tulosyksiköiden aluejako	14
KUVIO 4. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen organisaatio 2016	16
KUVIO 5. Toteutuneet riskit ohjaavat valvontatyötä	21
KUVIO 6. Palotarkastusprosessi Jokilaaksojen pelastuslaitoksella	26
KUVIO 7. Suurten yritys- ja laitospaikoitten palotarkastusmäärät 2016 Jokilaaksojen pelastuslaitoksella	31
KUVIO 8. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain prosentteina.	45
KUVIO 9. Kyselytutkimukseen vastaajan asema organisaatiossa	46

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain	44
TAULUKKO 2. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastajan asiantuntemus	52
TAULUKKO 3. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastajan erityispiirteiden tunteminen	53
TAULUKKO 4. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastajan riskien tuntemus	54
TAULUKKO 5. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastuksen keskittyminen oleellisiin asioihin.	55
TAULUKKO 6. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastuksen perusteellisuus	55
TAULUKKO 7. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastuksen tekninen laatu.	56
TAULUKKO 8. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain. Palotarkastajan palveluhenkisyys, yhteistyökyky ja kohteliaisuus.	58
TAULUKKO 9. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain. Palotarkastuksen saatavuus.	59
TAULUKKO 10. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain. Tarkastaja perusteli asiat hyvin.	60
TAULUKKO 11. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain. Palotarkastuksen toiminnallinen laatu	61

1 JOHDANTO

Valvontatehtäviä voidaan pitää alueen pelastustoimen perustehtävänä. Palotarkastusten suorittaminen on keskeisin osa pelastustoimen suorittamaa valvontatoimintaa. Alueen pelastuslaitoksen on valvottava palotarkastuksilla pelastuslain kansalaisille, toiminnanharjoittajille ja rakennuksen omistajille asettamien vaatimusten noudattamista. Jokilaaksojen pelastuslaitos suorittaa valvontavelvoitteen toteuttamiseksi noin 1000 palotarkastusta vuosittain alueen yritys- ja laitoskohteisiin. Pääasiallisesti palotarkastustyötä tekee alueella seitsemän aluepalotarkastajaa riskienhallinnan tulosalueelta, sekä heidän lisäksi yritys- ja laitoskohteiden palotarkastuksia suorittaa palomestarit ja paloesimiehet paloasemien tulosalueelta. Palotarkastusten tekemiseen yritys- ja laitoskohteisiin osallistuu yhteensä noin 30 pelastusviranomaista Jokilaaksojen pelastuslaitokselta. Palotarkastusten tekemiseen pelastuslaitos käyttää merkittävän henkilötyömäärän joka vuosi.

Pelastuslain mukaan valvonnan tulee olla laadukasta, säännöllistä ja tehokasta. Tämän tutkimuksen tavoite on selvittää onko Jokilaaksojen pelastuslaitoksen suorittama palotarkastustoiminta laadukasta, kuten laki edellyttää. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat.

- Miten laadukasta Jokilaaksojen pelastuslaitoksen suorittama palotarkastustyö on?
- Vaihteleeko palotarkastustoiminnan laatu eri rakennusluokissa?

Tutkimuksella pyritään löytämään ne palotarkastustoiminnan laatuun vaikuttavat asiat joissa on eniten kehitettävää. Palotarkastustoiminnan laadun selvittäminen on ensimmäinen askel laadun parantamisessa.

Palotarkastustoiminnan laatua voidaan tutkia monella tavalla. Pelastuslaitos voisi itse arvioida oman toimintansa laatua tai laatua voisi arvioida ulkopuolinen taho. Kolmas vaihtoehto on tarkastella palotarkastustoiminnan laatua palotarkastuskohteen edustajan näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa palotarkastustoiminnan laatua tutkitaan palotarkastuskohteen edustajan näkökulmasta ja hänestä käytetään tässä tutkimuksessa nimitystä asiakas. Teoriapohja tutkimukselle on haettu palvelun laatua käsittelevästä kirjallisuudesta. Useissa palvelun laatua käsittelevissä kirjoissa korostettiin asiakkaan roolia palvelun laadun arviomiehenä. Todellisuudessa tässä tutkimuksessa tutkitaan asiakkaan kokema palvelun kokonaislaatua. Tutkimustuloksia tulkittaessa on tärkeää ymmärtää, että asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa asiakkaan odotukset palvelun laadusta ja asiakkaan tarpeet. Palotarkastuksen laatua on käsitelty tässä työssä teknisen ja toiminnallisen laadun näkökulmasta. Tekniseen laatuun kuuluu kaikki ne tekijät, joilla on merkitystä palotarkastuksen lopputuloksen kannalta. Tärkeimmät palotarkastuksen

tekniseen laatuun vaikuttavat tekijät ovat palotarkastajan asiantuntemus ja kohteen riskien tunteminen. Hyvin tärkeää teknisen laadun kannalta on myös, että tarkastus on perusteellinen ja keskittyy oleellisiin asioihin. Mikäli palotarkastustoiminnan tekninen laatu on hyvää, onnettomuuksia voidaan ehkäistä tehokkaasti. Palotarkastuksen toiminnalliseen laatuun kuuluu ne tekijät, jotka vastaavat kysymykseen, miten palvelu asiakkaalle tuotetaan. Tutkimusten mukaan asiakkaat pitävät tärkeänä sitä, että palvelun tuottajalla pitää olla aitoa halua ratkaista heidän ongelmia. Palotarkastustoiminnan toiminnallisen laadun tärkein asia onkin palotarkastajan palveluhenkisyys. Palotarkastajalla tulee olla hyvät yhteistyötaidot ja asiakkaan kuuntelutaidot. Tärkeää on myös osata perustella hyvin omat näkemykset. Noin kaksi kolmasosaa palotarkastustoiminnan laatua käsittelevistä asioista kokee toiminnallista laatua.

Tämän tutkimuksen tutkimusaineisto kerättiin asiakaskyselyllä Jokilaaksojen pelastuslaitoksen yritys- ja laitospalveluiden palotarkastuksen asiakkailta. Palotarkastuksen asiakkaille annettiin palotarkastuksen jälkeen 196 kyselylomaketta, joista 110 palautui tutkijalle. Kyselytutkimuksen otanta oli siis noin 10 prosenttia kaikista palotarkastettavista yritys- ja laitospalveluista. Tutkimustulokset käsiteltiin siten, että aluksi tutkittiin jokaisen kysymyksen vastaukset erikseen ja tämän jälkeen tuloksia tarkasteltiin rakennusluokittain. Tutkija pyri olemaan tulosten analysoinnissa mahdollisimman objektiivinen.

Tämän raportin toinen luku käsittelee palvelun laadun teoriaa ja tämän tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Aluksi selvitetään laadun historiaa ja mitä laatu on. Tämän jälkeen käsitellään laadukkaan palvelun kriteerejä ja miten laatua voidaan arvioida. Lopuksi tässä luvussa käsitellään palotarkastustoiminnan laatua ja sen mittareita.

Kolmannessa luvussa esitellään tämän tutkimuksen toimintaympäristö. Luvussa esitellään Jokilaaksojen pelastuslaitoksen toiminta-alueita ja organisaatiota. Tärkeää on tietää myös pelastuslaitoksen resurssit palotarkastustyöhön. Luvussa esitellään palotarkastustyössä käytettävä rakennusluokkajako ja eri rakennusluokkien eristyspiirteet. Kolmannessa luvussa esitellään lukijalle myös itse palotarkastustyötä ja palotarkastuksen perusteita. Palotarkastuksen perusteita käsitellään valtakunnallisten tavoitteiden ja lainsäädännön näkökulmasta.

Raportin neljäs luku esittelee tutkimusmenetelmää sekä tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta. Luvussa esitellään tutkimuksen tekemisen eri vaiheet tutkimusmenetelmän valinnasta tulosten esittämiseen asti.

Viidennessä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset siten, että tutkimusongelmat on mahdollista ratkaista niiden perusteella. Ensin esitellään palotarkastuksen tekniseen laatuun liittyvät tulokset sen jälkeen toiminnalliseen laatuun liittyvät tulokset. Tulokset esitellään myös rakennusluokittain taulukoituna.

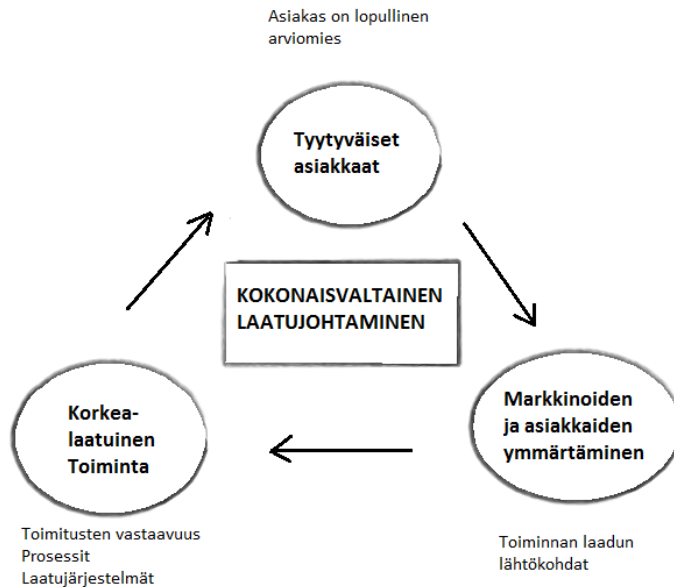
Kuudennessa luvussa esitetään tämän tutkimuksen tärkeimmät tulokset johtopäätöksineen. Tässä yhteydessä esitetään myös näkemyksiä palvelun laadun parantamiseksi.

2 LAADUN HISTORIA JA KEHITYMINEN KOHTI KOKONAISVALTAISTA LAADUNHALLINTAA

Laatuun on kiinnitetty huomiota kaupanteossa jo satojen vuosien ajan. Tuotteet kauppapaikoilla on hinnoiteltu tuotteiden laatuominaisuuksien perusteella. Laadun on arvioinut jo tuolloin asiakas. Laadunvalvonta tuotteiden valmistusvaiheessa on kehittynyt käsityöläisammattikuntien myötä. Mestari-kisälli-oppipoikajärjestelmän yhtenä tavoitteena on ollut kehittää ja valvoa tuotteiden laatua. Jo tuolloin on ymmärretty, että vain virheettömillä ja laadukkailla tuotteilla voidaan saavuttaa arvostusta ja asiakaskunnan hyväksyntä. (Lecklin 2002, 15–16.)

Teollisen vallankumouksen jälkeen tehtaissa jouduttiin kiinnittämään huomiota laadunvalvontaan. Laadunvalvontaan muodostettiin laaduntarkastajien ammattiryhmä. Laaduntarkastajien tarkoituksena oli tarkastaa vastaavatko raaka-aineet ja tuotteet niille asetettuja laatuvaatimuksia. Seuraavana kehitysvaiheena oli siirtyminen laaduntarkkailusta laadunohjaukseen. Pyrkimyksenä laadunohjauksessa oli tuotteiden tasalaatu ja laadunvaihtelun pienentäminen. Pian huomattiin, että toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeämpää kehittää koko yrityksen toimintaa järjestelmällisesti kuin varmistaa yksittäisen tuotteen laatua. Laadunvarmistuksen tavoitteena oli päästä laatuvirheistä ennakolta ehkäisevällä työtavalla. Myös suoritusportaan henkilöstö otettiin mukaan kehittämistyöhön. (Lecklin 2002, 16-17.)

Nykypäivänä laadun käsitettä on laajennettu vielä enemmän. Kokonaisvaltaisessa laadunhallinnassa (TQM) tuotteiden laadun lisäksi kehitetään koko toimintaprosessin laatua. Kokonaisvaltaisessa laadunhallinnassa laitoksen johto on sitoutunut kehittämään laatua, suunnittelutyön merkitys laadunparantamisessa ymmärretään ja organisaation jatkuva kehittäminen on tärkeää. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat laatutoiminnan perusta. Laatutoiminta pitää sisällään myös yrityksen tai organisaation omistajat ja muut sidosryhmät. (Lecklin 2002, 17–18.)



KUVIO 1. Kokonaisvaltainen laadunhallinta (mukaillen Lecklin 2002, 19)

2.1 Laatu käsitteenä

Laatu käsitteenä on laaja. Tulkinta siitä mitä laatu on riippuu tarkastelunäkökulmasta ja tarkastelijasta. Virheiden välttäminen ja virheettömyys liittyy laadun määritelmään keskeisesti. Vähintään yhtä tärkeää kokonaislaadun kannalta kuin virheettömyys on tehdä oikeita asioita. Mikäli organisaatio tekee vääriä asioita, joista asiakas ei ole valmis maksamaan syntyy ylilaatua. Ylilaadun välttämiseksi organisaatiolla on oltava ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja vaatimuksista, koska asiakas on laadun todellinen arvioitsija. Organisaation toimintaa pidetään laadukkaana vasta silloin kun asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin tai palveluihin. Laatuun liittyy myös tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen mahdollisimman nopeasti. Yhteiskunnan muutokset ja kilpailijoiden toiminta asettaa vaatimuksia jatkuvasta laadun parantamisesta. (Lecklin 2002, 18–20.)

Laadun tarkoitus eri asiayhteyksissä muuttuu tarkastelunäkökulman mukaan. Perinteisessä laadunvalvonnassa keskitytään valmistuslaatuun. Tarkoituksena on ennakoida ja välttää virheet valmistusprosessin eri vaiheissa. Tavoitteena on tuottaa pelkästään virheettömiä tuotteita. Tuotelaadussa suunnittelun osuutta korostetaan. Suunnittelulla pyritään estämään virheiden tekemisen mahdollisuus tuotannossa ja varmistaa, että tuotteen ominaisuudet vastaavat asiakkaiden tarpeita. Kun tuote tai palvelu antaa parhaan mahdollisen tuoton sijoitetulle pääomalle, on arvolaatu korkeimmillaan. Arvolaatu on siis erittäin tärkeää yrityksen omistajille. Yrityksen on verrattava tuotteitaan kilpailijoihin tuotteisiin. Tuotteiden

laatu on oltava yhtä hyvää kuin kilpailijoilla tai hieman parempaa. Kilpailulaadun kannalta laatu on ylilaaatua, jos se on merkittävästi parempaa kuin kilpailijoilla. Laatua voidaan mitata myös ympäristön ja yhteiskunnan näkökulmasta. Ympäristölaadussa tuotteen suunnittelussa otetaan huomioon resurssien käyttö tuotteen suunnittelusta hävittämiseen asti. Ympäristölaadun merkitys uskotaan korostuvan tulevaisuudessa. Laatunäkökulmista tärkeimpänä pidetään asiakasnäkökulmaa. Asiakaslaadun saavuttamisen edellytys on asiakkaiden ja heidän tarpeiden ymmärtäminen. Asiakaslaadun näkökulmasta laatu on hyvää, jos asiakkaan tarpeet tyydytetään. Asiakaslaatu pakottaa sovittamaan yhteen laadun eri ulottuvuudet. Tässä tutkimuksessa tutkitaan asiakaslaatua. (Lecklin 2002, 18–21.)

2.2 Palvelu ja sen laadun arviointi

Palvelu käsitteenä on varsin laaja. Palvelun merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Yhteistä erilaisilla palveluilla on se, että ne ovat yleensä aineettomia. Palvelua ostettaessa omistusoikeudet eivät muutu. Yhteistä palveluille on myös se, että asiakas saa konkreettista hyötyä itselle ostaessaan palveluita. Asiakkaalla voi olla tarve liikkua paikasta toiseen ja tämän takia hän ostaa kuljetuspalveluita. Palveluille on myös tyypillistä, että palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat samaan aikaan vuorovaikutuksessa palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa. Vuorovaikutustilanne asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä ratkaisee usein sen, miten onnistunut palvelu on asiakkaan mielestä. Koska palvelut ovat usein aineettomia ja asiakkaan voi olla vaikeaa arvioida palvelutyön laatua, vuorovaikutustilanteen onnistuminen korostuu. Vuorovaikutustilannetta asiakas arvioi subjektiivisesti omien arvojen ja odotusten pohjalta. Tämän vuoksi saman palvelun saaneet asiakkaat voivat kokea palvelun eri tavalla. Toinen asiakas voi kokea palvelun laadultaan huonoksi ja toinen asiakas kokee saman palvelun laadultaan hyväksi, vaikka objektiivisesti arvioituna palvelun laatu on hyvä (Grönroos 1998, 49–55).

Palveluiden tuottaminen on usein monimutkainen tapahtuma johon liittyy useita tekijöitä. Tämän takia palveluiden laadun määrittäminen on myös monimutkainen asia. Koska palveluita tuotetaan asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseksi ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi, asiakasnäkökulma on mielestäni oikea lähestymistapa palveluiden laadun määrittämiseksi. Tarvitaan sellainen palveluiden laadun malli, josta selviää miten asiakkaat kokevat palveluiden laadun. Christian Grönroos on luonut mallin, jossa asiakkaiden kokemalla palveluiden laadulla on kaksi ulottuvuutta. Nämä ulottuvuudet ovat tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus (Grönroos 1998, 63).

Ehdottomasti tärkeimpänä asiana asiakkaat pitävät sitä mitä he palvelutilanteessa saavat ja tällä on suuri merkitys palvelun laatua arvioitaessa. Tämä vaikuttaa loogiselta, koska se mitä asiakkaalle jää palvelutapahtumasta käteen on se syy miksi asiakas on palvelun ostanut. Tätä palveluprosessin lopputulosta kutsutaan palvelun tekniseksi laaduksi. Palvelun teknistä laatua asiakkaat pystyvät usein mittaamaan objektiivisesti. (Grönroos 1998, 63.)

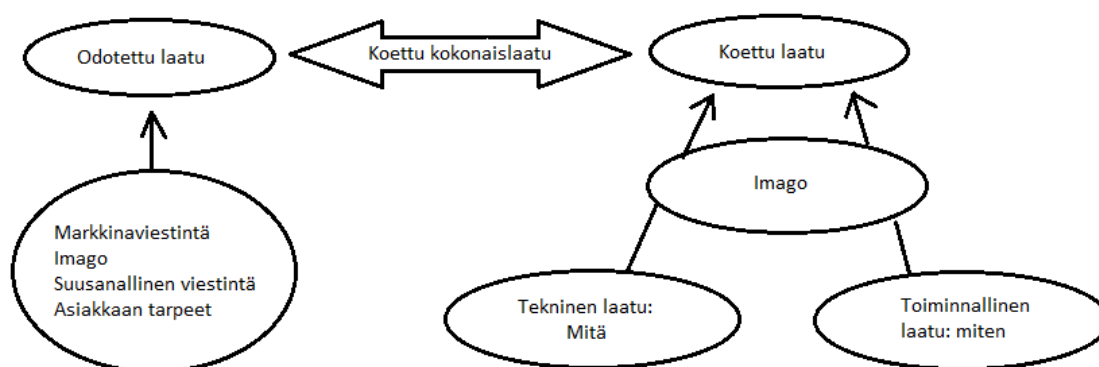
Palvelun tekninen laatu ei ole kuitenkaan koko totuus, kun tutkitaan asiakkaan kokemaa laatua. Sillä, miten tekninen laatu toteutetaan, on suuri merkitys kokonaislaatuun. Kun asiakas kuluttaa palveluita, hän toimii osana palveluntuotantoprosessia. Tässä vuorovaikutustilanteessa asiakas kohtaa palveluntuottajan ja muodostaa käsityksenä palveluntuottajan toiminnasta. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa selvästi se tapa, miten palveluprosessin lopputulos hänelle välitetään. Asiakkaan kohtaaman palveluhenkilön ulkoinen olemus, kuten asialliset ja siistit vaatteet vaikuttavat asiakkaan palvelusta saamaan käsitykseen. Asiakaspalvelijan käytös ja tapa viestiä vaikuttavat suuresti asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Sovittuun aikaan asiakkaan luokse saapuva asiakkaan tarpeista aidosti kiinnostunut reipas asiakaspalvelija tekee paremman laatuvaikutelman, kun myöhässä saapuva asiakaspalvelija, joka ei ole kiinnostunut asiakkaan tarpeista. Asiakaspalvelijan kommunikointitaidoilla on mielestäni erittäin suuri merkitys asiakkaan kokemaan laatuun. Asiakaspalvelijalla tulee olla taitoa ja aikaa kuunnella asiakasta hänen tarpeiden selvittämiseksi. Erittäin tärkeää on että asiakaspalvelijan viestintä on selkeää ja ymmärrettävää. Asiakkaalle on tärkeää myös se, miten hän saa palvelun ja miten hän kokee asiakaspalvelijan toiminnan. Tätä toista laadun ulottuvuutta kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi ja se liittyy läheisesti palveluntarjoajan toimintaan. (Grönroos 1998, 63-64.)

Palvelun kokonaislaatuun vaikuttaa teknisen laadun ja prosessin toiminnallisen laadun lisäksi palvelua tuottavan organisaation imago. Imagoa voidaan pitää asiakkaan kokeman laadun suodattimena. Asiakkaalle on voinut muodostua sellainen käsitys palvelua tuottavasta organisaatiosta, että se on tuottaa alan ehdottomasti parasta palvelua. Kun palvelua tuottava organisaatio on saavuttanut näin hyvän imagon, pienet virheet annetaan luultavasti anteeksi. Jos taas palvelua tuottavalla organisaatiolla on huono imago, pieniäkään virheitä ei anneta anteeksi. Pienetkin virheet alentavat heti merkittävästi palvelun kokonaislaatua. (Grönroos 1998, 64.)

Palvelun kokonaislaatu koostuu, kuten aiemmin on mainittu kahdesta ulottuvuudesta. Palvelun tekninen laatu ja prosessin toiminnallinen laatu suodatettuna imagotekijöillä eivät kuitenkaan kerro sitä totuutta, miten laadukkaana asiakas kokee palvelun. Jokaisella asiakkaalla on omat odotukset siitä, miten laadukasta palvelun tulee olla. Odotukset palvelun laadusta vaihtelevat suuresti eri asiakkailta. Suu-

rimmalle osalle asiakkaista riittää objektiivisesti arvioitu hyvä palvelun kokonaislaatu. On olemassa pieni ryhmä asiakkaita, joille hyväkään palvelun kokonaislaatu ei riitä, koska heillä on epärealistiset odotukset palvelun laadusta. Kun tutkitaan palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta, tutkitaan palvelun koettua kokonaislaatu. Palvelun koettu kokonaislaatu on hyvää, jos palvelun kokonaislaatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. (Grönroos 1998, 67.)

Asiakkaan odottamaan palvelun laatuun vaikuttaa useat tekijät. Odotettuun laatuun palvelua tuottava organisaatio voi vaikuttaa markkinaviestinnän avulla. Palvelua tuottavan organisaation suorittama mainonta ja markkinointi vaikuttavat asiakkaan laatuodotuksiin. Tärkeää on, että palvelua tuottava organisaatio ei aseta palveluiden laadulle liian suuria vaatimuksia markkinaviestinnän kautta. Myös suusanallinen viestintä, sosiaalinen media ja palvelua tuottavan organisaation imago vaikuttavat asiakkaan odotuksiin palvelun laadusta. Näihin asioihin palvelua tuottava organisaatio voi vaikuttaa vain epäsuorasti ja nämä riippuvat palvelua tuottavan organisaation aikaisemmasta menestyksestä. Mielestäni suuri vaikutus odotettuun palvelun laatuun on sillä, mitä mieltä asiakkaan lähipiiri on palvelua tuottavan organisaation palvelun laadusta. Jos asiakkaan ystävät kehuvat palvelua tuottavan organisaation palveluiden laadun korkealle, nousee palvelun laadun odotukset myös korkealle. Mielestäni sosiaalisen median merkitys on viimeaikoina korostunut palveluiden laatu- ja palvelukokemusten jakamisessa. Lähes kaikilla palveluyrityksillä on facebook-sivut, joiden kautta asiakkaat voivat lisätä kommentteja kokemastaan palvelun laadusta. Ihmiset, jotka aikovat käyttää kyseisen organisaation palveluita, usein lukevat muiden kokemuksia facebook-sivuilta. Näin asiakkaan odotukset palvelun laadusta osittain muodostuvat. Odotettuun palvelun laatuun vaikuttaa tietenkin myös asiakkaan tarpeet. Mielestäni tämä on tärkein tekijä joka vaikuttaa palvelun odotettuun laatuun. Asiakkaan tarpeet on perimmäinen syy siihen minkä takia hän on ostanut palveluita. Erittäin tärkeää on, että palvelun tekninen laatu vastaa asiakkaan tarpeita (Grönroos 1998, 67–68).



KUVIO 2. Teoreettinen viitekehys, koettu kokonaislaatu (mukaillen Grönroos 1998, 67)

2.3 Laadukkaan palvelun kriteerit

Palvelun koettua kokonaislaatua voidaan tarkastella kuuden kriteerin mukaan. Nämä kriteerit on muodostettu yhdistelemällä useita tutkimuksia palvelun laadusta. Laadukkaaksi koetun palvelun kuusi kriteeriä. (Grönroos 1998, 73–74.)

- Ammattitaito
- Asenne ja käyttäytyminen
- Lähestyttävyyys ja joustavuus
- Luotettavuus ja uskottavuus
- Normalisointi
- Maine

Palvelun teknistä laatua kuvaa ainoastaan ammattitaito. Ammattitaidolla tarkoitetaan sitä, että palvelun tarjoajalla on sellaiset tiedot, taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ratkaisemiseen. Ammattitaidolla on merkittävä vaikutus palvelutapahtuman lopputulokseen, mitä asiakas saa palvelutapahtumasta (Grönroos 1998, 67–68.)

Laadukkaan palvelun kriteereistä maine ja uskottavuus liittyvät selkeästi imagon muodostumiseen ja toimivat siten suodattimena asiakkaan kokemassa palvelun laadussa. Hyvällä maineella tarkoitetaan sitä, että palvelun tarjoaja on saanut muodostettua itsestään asiakkaiden silmissä sellaisen kuvan, että sen toimiin voi luottaa. Hyvämaineisen organisaation palveluista asiakkaalle jää kuva, että rahalle saa vastinetta. Organisaation uskottavuus muodostuu pitkälti henkilökunnan toiminnan perusteella. Asiakkaalle uskottavuus merkitsee luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen ajamista. (Grönroos 1998, 70–74.)

Loput laadukkaaksi koetun palvelun kriteerit liittyvät prosessin toiminnalliseen laatuun. Tämä osoittaa erittäin selkeästi prosessin toiminnallisen laadun merkityksen. Toiminnallisen laadun kriteereistä helpoimmin asiakas havaitsee poikkeamat asenteessa ja käyttäytymisessä. Mikäli palvelutehtävässä toimivan työntekijän käyttäytyminen on asiakkaan mielestä huonoa tai työntekijän palveluasenne on huono, nämä tekijät heikentävät merkittävästi asiakkaan kokemaa prosessin toiminnallista laatua. Tutkimusten mukaan asiakkaat kokevat tärkeäksi, että palveluorganisaation työntekijöillä pitää olla halua ratkaista asiakkaiden ongelmat spontaanisti. Toinen merkittävä tekijä prosessin toiminnallisessa laadussa on normalisointi. Normalisointi liittyy läheisesti asiakkaiden kokemaan palvelutilanteen hallin-

taan. Tyytyväiset asiakkaat haluavat kokea hallitsevansa palvelutilannetta. Mikäli tapahtuu jotain hallitsematonta asiakkaat haluavat, että palvelun tarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin tilanteen hallitsemiseksi, eli normalisoimaan tilanteen. Kolmas prosessin toiminnalliseen laatuun vaikuttava tekijä on lähestyttävyyden ja joustavuuden. Palvelut tulee suunnitella siten, että niitä on helppo saada silloin kun asiakas niitä tarvitsee. Hyvä palveluorganisaatio on valmis sopeutumaan asiakkaiden vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti. (Grönroos 1998, 72–74.)

Laatuun on erittäin tärkeää kiinnittää huomiota myös julkisella sektorilla. Mikäli toiminta ei ole laadukasta eikä ota huomioon asiakkaiden tarpeita syntyy tarve toiminnan järjestämiseen muulla tavalla tai monopoliaseman purkamiseen. Esimerkiksi Valtion rautateiden monopoliaseman purkaminen henkilö- ja tavaraliikenteessä on noussut esille julkisessa keskustelussa (Lecklin 2002, 27). Asiakastytytyväisyydelle on asetettava selkeät tavoitteet ja mittarit sekä niille seurantajärjestelmä.

2.4 Palotarkastustoiminnan laatu ja sen mittarit

Palotarkastustoiminnan laatuun vaikuttavat valvontatyön suunnittelun laatu ja itse palotarkastustyön laatu. Valvontatyön suunnittelua ja ohjausta Jokilaaksojen pelastuslaitoksella käsitellään palvelutasopäätöksessä sekä valvontasuunnitelmassa ja pelastuslaki on palotarkastustoimintaa määräävä säädös. Pelastuslain mukaan valvontatoiminnan on perustuttava riskien arviointiin (Pelastuslaki 2011, 79§). Pelastuslaitoksen pitäisi kyetä löytämään riskien arviointiin perustuen ne palotarkastuskohteet, joissa riskit ovat suurimmat ja palotarkastustoiminnasta on eniten hyötyä. Palotarkastustoiminta on järkevää keskittää näihin kohteisiin. Mikäli vuosittain palotarkastettavien kohteiden määrää ei kyetä rajaamaan riskien arviointiin perustuen tarpeeksi pieneksi, palotarkastustoiminnan laatu kärsii.

Toinen merkittävä tekijä valvontatyön suunnittelussa on palotarkastusprosessin kehittäminen. Palotarkastusprosessia on kehitettävä sekä pelastuslaitoksen mutta varsinkin asiakkaan tarpeita ajatellen. Pelastuslaitoksen valvontavelvoitteen täyttäminen edellyttää nykyäänkin teknistä palotarkastusta, jossa tarkastettavan kohteen tilojen paloturvallisuutta tarkastetaan paikanpäällä. Palotarkastuksella voidaan saavuttaa huomattavasti parempi lopputulos keskittymällä entistä enemmän kohteen omatoimisen varautumisen arviointiin ja tukemiseen. Tutkijan mielestä painotus palotarkastustoiminnassa pitäisi olla huomattavasti nykyistä enemmän omatoimisen varautumisen suuntaan. Turvallisuuskulttuurin arviointityökalu ja sen kehittäminen antaa hyvän lähtökohdan omatoimisen varautumisen arviointiin. Pelas-

tuslaitoksella tulee olla tiedot ja keinot myös palotarkastuskohteiden omatoimisen varautumisen tukemiseen. Palotarkastustoimintaa tulee tutkijan mielestä kehittää enemmän tähän suuntaan. On kehitettävä toimintamallit, miten erilaisia palotarkastuskohteita voidaan auttaa parhaiten kehittämään omatoimista varautumista.

Itse palotarkastustyön laatua voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. Tämän tutkimuksen näkökulmaksi on valittu asiakkaan kokema palvelunlaatu. Palotarkastustyön laatu voidaan jakaa tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Palotarkastustyön tekniseen laatuun kuuluvat kaikki ne tekijät, joilla on merkitystä palvelun lopputuloksen kannalta, eli sillä mitä asiakas palotarkastustapahtumasta saa. Onnistuneen palotarkastustapahtuman jälkeen turvallisuuden taso kohteessa pitää nousta.

Eniten palvelun tekniseen laatuun vaikuttaa palotarkastajan osaaminen. Suurten yritys- ja laitoskohteiden laadukas palotarkastustyö asettaa osaamiselle korkeat vaatimukset. Palotarkastajan tulee tuntea hyvin palotarkastustyöhön liittyvän lainsäädännön sekä ohjeistuksen ja osata soveltaa niitä käytännön palotarkastustyössä. Erittäin tärkeää on noudattaa palotarkastustyössä hyvän hallinnon periaatteita. Tulipalon ehkäisemiseksi ja omatoimisen varautumisen tukemiseksi palotarkastajan tulee tuntea hyvin palotarkastamansa kohteen toimialan riskit ja miten niitä voidaan hallita tehokkaasti. Toimialakohtaisten riskien tuntemus edellyttää palotarkastajalta omaehtoista perehtymistä ja kouluttautumista. Tämän vuoksi on perusteltua, että palotarkastajat erikoistuvat eri toimialoille. Tällä tavalla palotarkastaja voi kehittyä todelliseksi asiantuntijaksi omalla toimialallaan ja auttaa parhaiten asiakkaita omatoimiseen turvallisuuden kehittämiseen. Palotarkastuksen hyvä tekninen laatu edellyttää myös, että palotarkastus on perusteellinen. Palotarkastajalla tulee olla käytettävissään riittävästi aikaa palotarkastukselle valmistautumiseen, itse palotarkastustapahtumaan ja palotarkastuksen jälkivalvontaan. Kun palotarkastukset tehdään perusteellisesti, voitaisiin palotarkastusvälejä pidentää ja palotarkastustoiminnasta tulee uskottavampaa. Hyvä palotarkastuksen tekninen laatu edellyttää palotarkastajalta lisäksi, että hän hallitsee hyvin palotarkastusprosessin ja siihen liittyvät välineet ja järjestelmät. Erityisesti turvallisuuskulttuurin arviointi ja turvallisuuskulttuurin tukeminen vaativat palotarkastajalta asiantuntemusta, jota palopäällystön koulutuksesta ei riittävästä huomioida. Tämän vuoksi työpaikkakoulutuksen tulee tutkijan mielestä keskittyä turvallisuuskulttuurin arviointiin ja kehittämiseen palotarkastuksen laadun kehittämiseksi.

Palotarkastuksen toiminnallinen laatu koostuu kaikista niistä tekijöistä, jotka vastaavat kysymykseen, miten palvelu asiakkaalle tuotetaan. Useissa palvelun laatua koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että suurin osa palvelun laadun tekijöistä koskee palvelun toiminnallista laatua. Tämän tutkimuksen yhtey-

dessä toteutetussa asiakaskyselyssä palotarkastuksen laatua kuvaavista 17 kysymyksestä 11 koski palvelun toiminnallista laatua. Asiakkaan kokeman palvelun laadun kannalta on oleellista, miten palvelu asiakkaalle tuotetaan.

Tärkeimpänä toiminnalliseen laatuun vaikuttavana tekijänä palotarkastuksen asiakkaat pitivät palotarkastajan selkeitä vastauksia ja kannanottoja esitettyihin kysymyksiin. Lisäksi palotarkastajan on osattava perustella asiat asiakkaalle selkeästi ja käytettävän kielen on oltava ymmärrettävää. Vaikeat ammattitermit on syytä selventää asiakkaalle selkokielellä.

Toimivan yhteistyön kannalta on välttämätöntä, että palotarkastajan palveluasenne on kunnossa. Palotarkastajan on oltava aidosti kiinnostunut asiakkaan paloturvallisuuden kehittamisestä. Palotarkastaja pääsee palotarkastuksissa työskentelemään hyvin erilaisten ihmisten kanssa. Tällöin korostuu palotarkastajan yhteistyökyky. Osa palotarkastuksen asiakkaista kokee nykyäänkin epävarmuutta ja epäilyksiä palotarkastustoimintaa kohtaan. Tällöin on tärkeää saavuttaa luottamus asiakkaan ja palotarkastajan välille, että asiakas ymmärtää palotarkastuksen tavoitteen olevan parantaa turvallisuutta yhteistyössä.

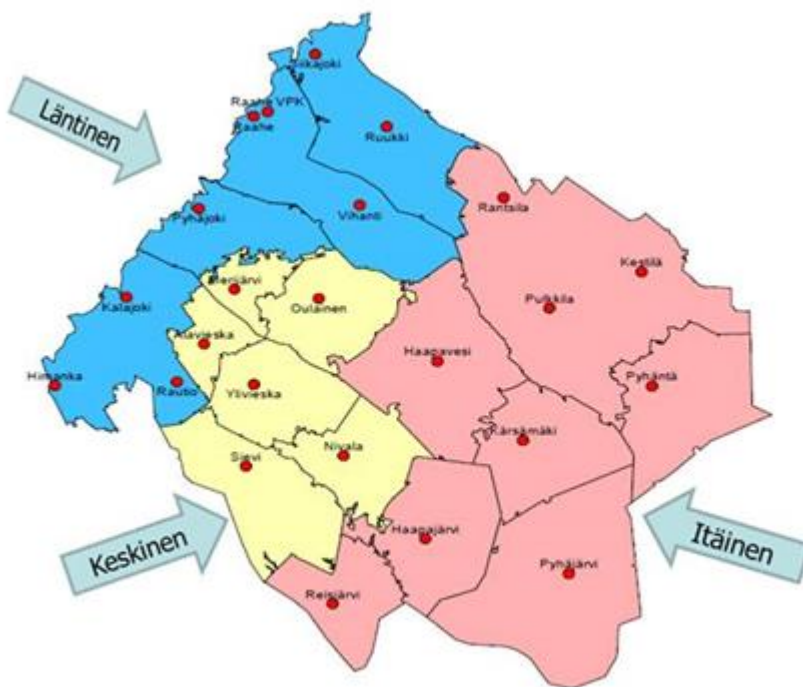
Toiminnalliseen laatuun kuuluu myös palotarkastajan tavoitettavuus. Palotarkastuksen asiakkaat haluavat, että he saavat heti palotarkastajan puhelimella ja sähköpostilla kiinni kun he tarvitsevat pelastusviranomaisen kannanoton paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Varsinkin teollisuusyrityksissä ei ole aikaa odotella kannanottoa päiväkausia vaan ongelmat on ratkaistava heti kun niitä ilmenee. Palotarkastuksen asiakkaat arvostavat palotarkastuksen toteuttamista silloin kun heille itselleen parhaiten sopii. Tämä vaatii palotarkastajalta joustavuutta omien aikataulujen suhteen. Asiakkaiden mielestä on myös erittäin tärkeää, että palotarkastajalla on riittävästi aikaa palotarkastukselle. Tämän vuoksi tutkija ehdottaa palotarkastusten määrän vähentämistä ja palotarkastuksille käytettävän ajan lisäämistä. Tällöin palotarkastus voidaan tehdä aina perusteellisesti ja aikaa voidaan käyttää myös turvallisuuden kehittämiseen pelkän turvallisuuden toteamisen sijaan. Tutkijan mielestä palotarkastusten määrää karsimalla voidaan saavuttaa parempi turvallisuuden taso ja palotarkastustoiminnan uskottavuus lisääntyy. Asiakkaan kuuntelemisen taito vaikuttaa huomattavasti palotarkastuksen toiminnalliseen laatuun. Usein palotarkastuksella palotarkastaja on eniten äänessä, vaikka tutkijan mielestä asia pitää olla toisin päin. Hyvä tapa olisi tiedottaa asiakkaalle etukäteen mitä asioita hänen tulee esittää palotarkastajalle turvallisuuskulttuurin arvioinnissa. Näin toimimalla palotarkastustoiminnan asiakkaalla on mahdollisuus etukäteen selvittää turvallisuuskulttuuriin vaikuttavia asioita ja tuleva palotarkastus motivoi laitamaan yrityksen turvallisuuskulttuuria kuntoon.

Tutkijan mielestä olisi parasta, jos palotarkastuksen laatua voitaisiin mitata onnettomuuksien vähentämisen määrän kautta, koska toiminnan päätavoite on onnettomuuksien ehkäiseminen. Onnettomuuden tapahtumatta jäämistä on kuitenkin erittäin vaikea osoittaa johtuvaksi palotarkastustoiminnasta. Tämän vuoksi palotarkastustoiminnan laatua ei voida luotettavasti mitata onnettomuuksien määrän vähenemisestä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia palotarkastustoiminnan laatua asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan kokema laatua tutkitaan suurten yritys- ja laitoskohteiden palotarkastuksen asiakkaille tehtävän asiakaskyselyn avulla. Kyselyssä tutkitaan asiakkaan kokema palotarkastuksen kokonaislaatua. Teknisen- ja toiminnallisen laadun lisäksi asiakkaan kokemaan palvelun laatuun liittyy olennaisesti asiakkaan odotukset. Asiakkaalla on tarpeita ja odotuksia palotarkastustapahtumalle, johon hän saamansa palotarkastuspalvelun laatua vertaa. Palvelun laadun mittaamisessa asiakaslaatua pidetään yleisesti tärkeimpänä palvelun laadun näkökulmana.

3 JOKILAAKSOJEN PELASTUSLAITOS JA PALOTARKASTUSTOIMINTA 2016

Jokilaaksojen pelastuslaitos on yksi maamme 22 pelastuslaitoksesta. Toiminta-alueena Jokilaaksojen pelastuslaitoksella on 17 kunnan alue Pohjois-Pohjanmaan eteläosassa. Paloasemia pelastuslaitoksen alueella on 24. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueen asukasluku on noin 124 000 asukasta ja alueen pinta-ala on 14 149 km², josta vesistöä 393 km², meren rantaa n. 233 km. Toiminta-alue on jaettu kolmen tulosityksikön alueisiin, jotka ovat läntinen, keskinen ja itäinen tulosityksikkö. Tulosityksiköiden aluejako on esitetty kuvassa alla.



KUVIO 3. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen tulosityksiköiden aluejako.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen toiminta on alkanut vuonna 2004, kun Suomeen oli säädetty laki alueellisten pelastuslaitosten muodostamisesta. Ennen vuotta 2004 Suomen jokainen kunta hoiti itsenäisesti pelastustoimen järjestelyt. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen organisaatiota on muutettu perustamisen jälkeen useaan otteeseen. Viimeisimmät isot muutokset ovat olleet päällystöstä koskeva organisaatiomuutos vuonna 2016 ja ensihoidon merkittävää laajentuminen. Erityispiirteenä Jokilaaksojen pelastuslaitoksella on palopäällystön määräaikaista tehtävänkuvat. Pelastusjohtajaa lukuun ottamatta kaikki päällystöviranhaltijat hakevat tehtäviä uudelleen noin 3-5 vuoden välein.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen tehtävät ovat pelastuslain mukaan kansalaisten ohjaus, valistus ja neuvonta onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi, huolehtia pelastustoimen valvontatehtävistä, huolehtia väestön varoittamisesta vaara- ja onnettomuustilanteessa sekä siihen tarvittavasta hälytysjärjestelmästä ja huolehtia pelastustoimintaan kuuluvista tehtävistä (pelastuslaki 2011/379, 27§). Näiden tehtävien lisäksi Jokilaaksojen pelastuslaitos tuottaa ensihoitopalveluita alueellaan Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kanssa tekemän yhteistoimintasopimuksen perusteella.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen suorittamiin pelastustoimen valvontatehtäviin kuuluu palotarkastusten suorittaminen, asiakirjavalvonta ja kemikaalikohteiden valvonta. Määräaikaisia palotarkastuksia suoritetaan yritys- ja laitoskohteisiin riskien arviointiin perustuen. Asuinrakennusten ja vapaa-ajanrakennusten valvonta suoritetaan omavalvonnan avulla. Omavalvonnassa kohteen omistaja suorittaa turvallisuustarkastuksen itse ja raportoi tarkastuksen suorittamisesta pelastuslaitokselle. Määräaikaisten palotarkastuksen lisäksi pelastuslaitos tekee epäsäännöllisiä palotarkastuksia. Rakennuksen käyttöönottovaiheessa pelastusviranomaisen tekee ensimmäisen palotarkastuksen rakennukseen, mikäli rakennusvalvonta tätä pyytää. Pelastusviranomaisen tekee ylimääräisen palotarkastuksen rakennukseen, mikäli toinen viranomaisen tekee ilmoituksen ilmeisestä palovaarasta tai muusta vaarasta rakennuksessa. Näihin ilmoituksiin pelastusviranomaisen tulee reagoida viipymättä. Asiakirjavalvontaan kuuluu turvallisuusasiakirjojen tekemisen ja laadun valvonta. Tärkeimmät asiakirjat ovat pelastussuunnitelmat ja turvallisuusselvitykset. Pelastusviranomaisen tulee suorittaa kemikaalisäädösten perusteella vähäisten kemikaalikohteiden valvontaa. Kemikaalivalvontaa suoritetaan kemikaalilaitosten tekemien ilmoitusten perusteella sekä määräaikaisten palotarkastusten yhteydessä (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelma 2016, 7-16.)

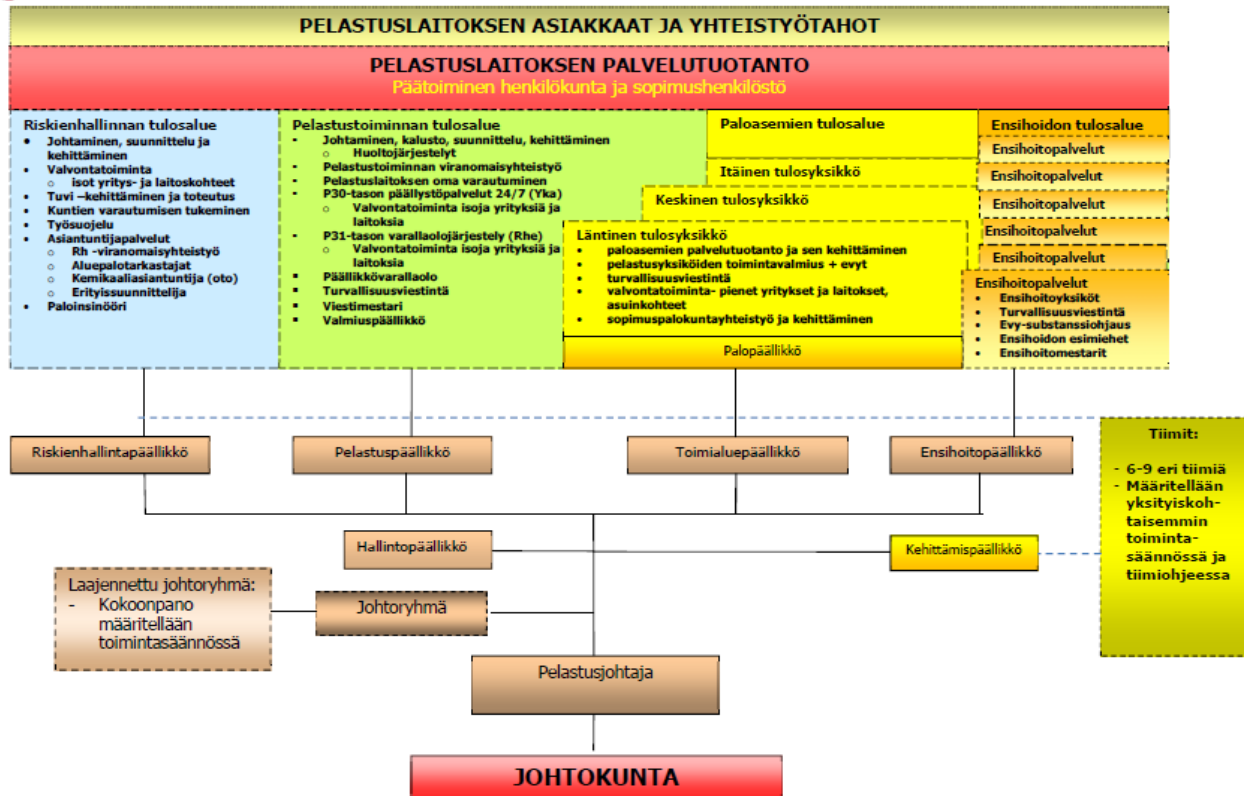
Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueen kunnat ovat laatineet yhteistoimintasopimuksen, jonka mukaan Ylivieskan kaupunki toimii pelastuslaitoksen sopimuskuntana. Pelastuslaitoksen toimintaa johtaa pelastusjohtaja apunaan johtoryhmä. Pelastuslaitoksen omistajien eli kuntien valtaa käyttää pelastuslaitoksen johtokunta. Johtokunta päättää johtosäännön mukaisti pelastuslaitoksen asioista. Edustajat johtokuntaan on valittu jokaisesta jäsenkunnasta.

Pelastuslaitoksen organisaatio on uudistettu vuoden 2016 alusta siten, että alueelle on muodostettu 4 tulosaluetta. Riskienhallinnan tulosalueen tärkeimpänä tehtävänä on vastata pelastusviranomaisille kuuluvasta valvontatoiminnasta. Pelastustoiminnan tulosalueen tehtävänä on suunnitella ja toteuttaa pelastustoiminnan johtamisen toimintavalmiutta. Paloasemien tulosalueen tärkeimpänä tehtävänä on tuottaa ja ylläpitää pelastustoiminnan toimintavalmiutta alueella yhteistyössä sopimuspalokuntien

kanssa. Paloasemien tulosalue tuottaa myös suurimman osan pelastuslaitoksen tuottamasta turvallisuuskoulutuksesta. Lisäksi paloasemien tulosalue toteuttaa myös valvontatoimintaa pienemmissä kohteissa. Ensihoidon tulosalue tuottaa ensihoitopalvelut koko alueella Reisjärven kuntaa lukuun ottamatta.



ORGANISAATIO 2016



KUVIO 4. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen organisaatio 2016

Rahoituksen pelastuslaitos saa pelastustoimen tehtävien hoitamiseen alueen kunnilta. Kuntien maksuosuuksien määrään vaikuttaa asukasluku ja kunnan alueella olevat riskit. Kuntien tiukan taloudellisen tilanteen takia pelastuslaitoksen budjetti ei voi juuri kasvaa. Koska tavaroiden ja palveluiden hinnat kallistuvat sekä palkkoja korotetaan tarkoittaa tämä toiminnan sopeuttamista. Tiukka taloudellinen tilanne asettaa näin ollen haasteita toiminnan kehittämiseksi.

Pelastuslaitoksen palveluja ohjaava asiakirja on palvelutasopäätös. Palvelutasopäätökseen kirjataan mitä palveluja ja millä tavalla pelastuslaitos tuottaa. Myös tärkeimmät toiminnalliset tavoitteet on määriteltävä palvelutasopäätöksessä. Tulosalueiden päälliköt, pelastusjohtaja, johtokunta ja aluehallintovirasto seuraavat omalta osaltaan toiminnallisten tavoitteiden täyttymistä. Onnettomuuksien ehkäisyn tärkeimmät toiminnalliset tavoitteet koskevat turvallisuusviestintää ja valvontatoimintaa. Turvallisuusviestinnän kohderyhmät tulee saavuttaa 100%:sti. Valvontasuunnitelmassa kullekin vuodelle suunnit-

tellut palotarkastukset tulee suorittaa 100%:sti. Palvelutasopäätöksessä valvontatoiminnalle on asetettu myös laadun kehittämiseen liittyvä tavoite. Palvelutasopäätöksen mukaan valvontatyön laatua kehitetään koko valvontaprosessin osalta työn suunnittelusta kohteelle määrättyihin sanktioihin asti. Pelastustoiminnan tärkein toiminnallinen tavoite liittyy kohteen saavuttamista riittävän nopeasti kiireellisissä hälytystehtävissä. Kiireellisissä hälytystehtävissä kohde tulee saavuttaa vähintään 90% hälytystehtävissä riskiruohtun määräämässä tavoiteajassa. (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2014-2017, 21-30.)

Jokilaaksojen pelastuslaitos hyödyntää toimintojen kehittämisessä koko henkilökunnan osaamista. Jokilaaksojen pelastuslaitoksella on ollut koko historiansa ajan käytössä osaava jokilaakso malli. Mallin tarkoituksena on hyödyntää ja kehittää koko alueen henkilökunnan osaamista työtehtävästä riippumatta. Käytännön kehittämistyö tehdään työryhmissä, joihin henkilökunta voi hakeutua oman kiinnostuksen ja osaamisen mukaan. Työryhmytyöskentelyllä pelastuslaitos voi hyödyntää koko henkilökunnan osaamista. Kehittämistyöryhmiä pelastuslaitoksella on käytössä 6 kappaletta. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus tuoda kehittämisideoita suoraan kehittämistyöryhmiin olemalla yhteydessä kehittämistyöryhmien jäseniin.

3.1 Onnettomuuksien ehkäisytyön perusteet ja tavoitteet

Suomen hallituksen strategisen ohjelman mukaan yksi keskeinen arvo on turvallisuus. Hallituksen strategisen ohjelman visiona 2025 on uudistuva, välittävä ja turvallinen Suomi. (Hallitusohjelma 2015, 7.) Valtiovallan yhtenä keskeisenä tehtävänä on huolehtia väestön turvallisuuden edistämisestä. Yhteiskunnan turvallisuusstrategian mukaan Suomen turvallisuus-, ulko- ja puolustuspolitiikan yhtenä tavoitteena on väestön turvallisuuden kehittäminen ja yhteiskunnan toimivuudesta huolehtiminen. Turvallisuuden kehittämisessä on otettava huomioon kaikki toimijat ja yhteistyön tekeminen korostuu. Turvallisuutta on tarkasteltava ja kehitettävä entistä kokonaisvaltaisemmin ja poikkihallinnollisemmin. (Valtioneuvosto 2010, 1-3.)

Sisäinen turvallisuus on mainittu yhtenä yhteiskuntamme elintärkeistä toiminnoista yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa. Sisäinen turvallisuus pitää kyetä turvaamaan kaikissa turvallisuustilanteissa. Sisäistä turvallisuutta kehittämällä ehkäistään ennalta ja torjutaan väestöön kohdistuvia rikoksia, onnettomuuksia ja ympäristövahinkoja sekä hallitaan niiden seuraukset. Pelastustoimen tulee kyetä ennalta-

ehkäisemään vakavia onnettomuuksia, havaitsemaan ne ja varoittamaan niistä sekä minimoida onnettomuuksista aiheutuneet vahingot. Viranomaisten lisäksi sisäisen turvallisuuden ylläpidossa isossa roolissa ovat myös järjestöt ja yritykset. Yrityksiä ja väestöä ohjataan kohti omatoimista varautumista, jossa heillä on riittävät valmiudet toimia häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. (Valtioneuvosto 2010, 27-28.) Sisäisen turvallisuuden kehittämisessä tulevaisuuden keskeisimpinä asioina ovat yhteistyö ja omatoiminen varautuminen.

Osana hallituksen ohjelman toimeenpanoa on laadittu sisäisen turvallisuuden ohjelma, jonka tavoitteena on lisätä arjen turvallisuutta ja puuttua tehokkaasti ongelmiin, jotka heikentävät turvallisuutta. Myös sisäisen turvallisuuden ohjelma korostaa viranomaisten keskinäistä ja järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä sekä ihmisten ja yritysten omaa roolia turvallisuuden kehittämisessä. Sisäisen turvallisuuden ohjelmassa pääpaino on onnettomuuksien ennaltaehkäisyssä. Ohjelmassa esitetyistä 64 toimenpiteestä noin 70% liittyy ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Pelastuslaitokset on nimetty yhdeksi vastuutahoksi neljässä toimenpiteessä. Ohjelman mukaan pelastuslaitoksilla on roolia oppilaitosten omatoimisen varautumisen ohjauksessa. Toinen pelastustoimea koskeva asia ohjelmassa on iäkkäiden ihmisten turvallisuus. Kotona asuvien iäkkäiden ihmisten turvallisuuden parantamisessa sosiaali- ja terveystoimi sekä pelastustoimi tekevät entistä tiiviimpää yhteistyötä. Toinen iäkkäitä ihmisiä koskeva toimenpide koskee hoiva- ja huoltolaitoksissa asuvia. Tavoitteena on, että puolet hoiva- ja huoltolaitoksissa on varustettu automaattisilla sammutuslaitteistoilla. Kolmantena pelastuslaitoksia koskevana kohtana sisäisen turvallisuuden ohjelmassa on suurpalojen tutkinta ja PRONTO-tietokannan parempi hyödyntäminen onnettomuuksien ennaltaehkäisyssä. Suurpalojen tutkinnassa viranomaisten välistä yhteistyötä kehitetään siten, että onnettomuuksien tutkinnan tulokset kehittyvät. Neljännessä ja mahdollisesti tärkeimpänä pelastustoimea koskevassa kohdassa käsitellään sopimuspalokuntien vapaaehtoisten saatavuutta turvallisuustehtäviin. Useilla harvaanasutuilla alueilla sopimuspalokunnat ovat keskeinen toimija pelastustoimen tehtävillä. Väestön väheneminen ja vanhentuminen sekä työn luonteen muuttuminen ovat vaikeuttaneet henkilöstön saantia hälytystehtäville. Yhtenä toimenpiteenä onkin vahvistaa vapaaehtoisten saatavuutta turvallisuus- ja hälytystehtäville. (Sisäasiainministeriö 2012, 1-56.)

Onnettomuuksien ehkäisytyön velvoite tulee pelastuslaista. Pelastuslaki velvoittaa onnettomuuksien ehkäisytyöhön ihmiset, yritykset ja yhteisöt sekä viranomaiset. Pelastuslain tavoitteena on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Lain tavoitteena on myös, että onnettomuuden uhatessa tai tapahduttua ihmiset pelastetaan, tärkeät toiminnot turvataan ja onnettomuuden seurauksia rajoitetaan tehokkaasti (Pelastuslaki 379/2011, 1§). Ihmisten, yritysten ja yhteisöjen velvollisuuksia käsitellään pelastuslain toisessa ja kolmannessa luvussa. Näiden lukujen tarkoituksena on ehkäistä tu-

lipaloja ja muita onnettomuuksia, varautua onnettomuuksiin sekä toimintaan onnettomuuksien uhatessa ja sattuesssa sekä rajoittaa onnettomuuksien seurauksia (Pelastuslaki 379/2011, 3-22§). Pelastuslain toinen luku käsittelee yleisiä velvollisuuksia, kuten varovaisuutta avotulen käsittelyssä ja avotulen tekemiseen liittyviä kieltoja.

Pelastuslain kolmas luku käsittelee toiminnanharjoittajan sekä rakennuksen omistajan ja haltijan velvollisuuksia. Rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on pidettävä rakennus sellaisessa kunnossa, että tulipalon syttymisen ja leviämisen vaara on vähäinen sekä rakennuksessa olevilla henkilöillä on mahdollisuus poistua rakennuksesta turvallisesti vaaratilanteessa. Rakennus tulee olla sellaisessa kunnossa, että pelastustoiminta onnettomuuden sattuesssa on mahdollista ja pelastushenkilöstön turvallisuus on otettu huomioon. Nämä vaatimukset rakennusten paloturvallisuudesta ovat kovin yleisluonteisia ja jättävät runsaasti tulkinnanvaraa. Toinen pelastuslain kolmannen pykälän merkittävä vaatimus koskee rakennusten uloskäytäviä. Rakennuksen uloskäytävät tulee pitää sellaisessa kunnossa, että niitä voidaan käyttää turvallisesti ja tehokkaasti. Pelastuslakiin on kirjattu rakennuksen omistajille, haltijoille ja toiminnanharjoittajille velvollisuuksia turvallisuutta parantavien laitteiden kunnossapitoon. Turvallisuutta parantavat laitteet, kuten palonilmaisuus ja sammutustyötä helpottavat laitteet on pidettävä toimintakunnossa sekä huollettava ja tarkastettava asianmukaisesti. Pelastuslain mukaan rakennuksen omistajan, haltijan sekä toiminnanharjoittajan on varauduttava ehkäisemään tulipalojen syttymistä, henkilöiden suojaamiseen sekä tulipalojen sammuttamiseen ja muihin pelastustoimenpiteisiin, joihin he omatoimisesti kykenevät. Poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta vaativiin kohteisiin edellä mainitut omatoimiseen varautumiseen liittyvät asiat tulee kirjoittaa auki kohteeseen laadittavassa pelastussuunnitelmassa. 2011 voimaan astuneen pelastuslain uutena erittäin merkittävänä asiana on poistumisturvallisuuteen liittyvät vaatimukset hoitolaitoksissa sekä palvelu- ja tukiasumisessa. Toiminnanharjoittajan on etukäteen laadituin selvityksin ja suunnitelmin ja niiden perusteella toteutetuin toimenpitein huolehdittava, että asukkaat ja hoidettavat henkilöt voivat poistua turvallisesti tulipalossa tai muussa vaaratilanteessa itsenäisesti tai avustettuina. (Pelastuslaki 379/2011, 9-21§.)

Pelastustoimen viranomaisille on pelastuslaissa onnettomuuksien ehkäisytyöksi määrätty ohjata, neuvoa, valistaa ja valvoa ihmisten, yritysten ja järjestöjen onnettomuuksien ehkäisytyötä ja omatoimista varautumista. Pelastuslain 27§ mukaan pelastuslaitoksen tulee huolehtia alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta ohjauksesta, valistuksesta ja neuvonnasta, jonka tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa. Lisäksi onnettomuuk-

sien ehkäisytyössä pelastuslaitoksen tulee huolehtia pelastustoimen valvontatehtävistä. (Pelastuslaki 379/2011, 27§.)

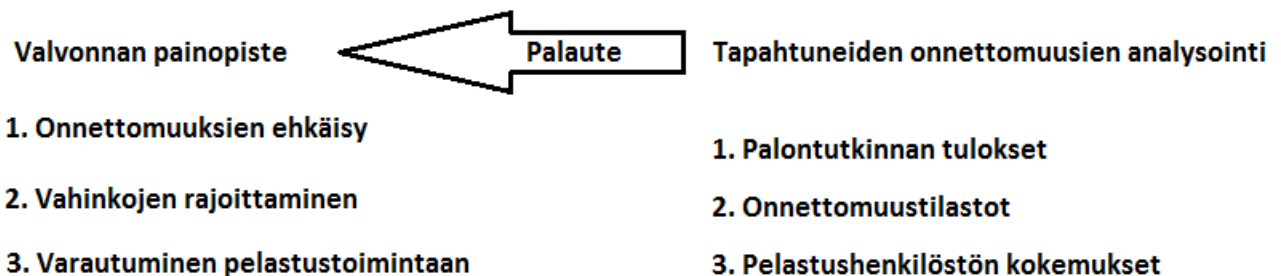
Täyttääkseen pelastuslain ohjaus, neuvonta ja valistus veloitteen Jokilaaksojen pelastuslaitoksella on käytössä turvallisuusviestinnän elinkaarimalli. Mallissa kohderyhminä ovat esikoululaiset, nelosluokkalaiset, kahdeksaluokkalaiset, toisen asteen opiskelijat, kodit, työpaikat, eläkeläiset ja maahanmuuttajat. (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2014–2017, 18–19.) Pelastuslaitos hyödyntää laajasti erilaisia menetelmiä turvallisuusviestinnässä. Tavanomaisen turvallisuuskoulutuksen, turvallisuusneuvonnan, yleisötilaisuuksien ja mediatiedottamisen lisäksi pelastuslaitoksen tavoitteena on integroida turvallisuusviestintää kaikkiin onnettomuuksien ehkäisyn työmuotoihin. (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen turvallisuustyön toimintaohje 2015, 6-7.)

Pelastustoimen palvelutason tulee vastata alueen tarpeita ja onnettomuusuhkia ja lisäksi pelastustoimen tehtävät on suunniteltava ja toteutettava siten, että ne voidaan hoitaa mahdollisimman tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla (Pelastuslaki 379/2011, 28§). Palveluita ja niiden tasoa päätettäessä alueen pelastustoimen tulee selvittää alueella esiintyvät uhat ja niistä aiheutuvat riskit (Pelastuslaki 379/2011, 29§). Toiminnan tulee siten perustua todellisiin riskeihin, jotka on selvitetty järjestelmällisellä riskianalyysillä. Lisäksi palvelutasopäätöksessä on määritettävä toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat (Pelastuslaki 379/2011, 29§).

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueen onnettomuusuhat ja riskit on määritetty riskianalyysissä 2012 ja seuraava laaja riskianalyysi valmistuu 2016. Riskianalyysissä on kuvattu ne päivittäiset riskit, joilla on vaikutusta pelastuslaitoksen toimintavalmiuden mitoittamiseen. Pääpaino on päivittäisissä riskeissä. Lisäksi kunnille on tehty riskiarviointi, jossa on kuvattu poikkeusolojen ja häiriötilanteiden riskit. (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2014–2017, 17.)

Valvontatoimintaa varten pelastuslaki määrää pelastuslaitoksen tekemään palotarkastuksia ja muita valvontatehtävän edellyttämiä toimenpiteitä (Pelastuslaki 379/2011, 78§). Muita toimenpiteitä ei ole tarkennettu pelastuslaissa, mutta käytännössä tämä tarkoittaa pelastussuunnitelmien ja turvallisuusselvitysten asiakirjavalvontaa. Pelastuslaitoksen on laadittava valvontasuunnitelma, jossa määritetään suoritettavat palotarkastukset. Valvontasuunnitelma on tarkastettava vuosittain. (Pelastuslaki 379/2011, 79§.)

Valvontatoiminta tulee pelastuslain mukaan perustua riskien arviointiin. Riskien arviointiin perustuva valvontatoiminta kohdentaa valvontatyön resursseja oikein. Kohteen riskit määrittävät osaltaan valvontatoiminnan määrän. Jokilaaksojen pelastuslaitos tarkastelee henkeen, omaisuuteen, ympäristöön ja kulttuuriarvoihin kohdistuvia uhkia. Nämä riskit ohjaavat valvontatoimien kohdentamista. Ensimmäinen yritys- ja laitoskohteiden palotarkastusvälien määrittely riskeihin perustuen on tehty Jokilaaksojen pelastuslaitoksella vuonna 2011 kansallisten määrittelyiden perustuen. Riskien arviointia voidaan tehdä myös palotarkastusten perusteella tapauskohtaisesti. Riskien arvioinnissa palotarkastuksen perusteella pelastusviranomaisen voi käyttää apuna palotarkastusohjelmiston turvallisuuskulttuurin arviointityökalua. Turvallisuuskulttuuria arvioidaan kuuden eri asiakokonaisuuden perusteella, jotka ovat johtaminen ja organisaatio, riskienhallinta, turvallisuusasiakirjat ja -ohjeet, työympäristön turvallisuus, tekniset turvallisuusjärjestelmät ja turvallisuusosaaminen. Turvallisuuskulttuuria arvioitaessa kohteen toimintaa peilataan säädösten vaatimuksiin. Turvallisuuskulttuurin arvioinnin perusteella palotarkastusväliä voidaan lyhentää tai pidentää tapauskohtaisesti. Tarkastusvälin muuttaminen suositellusta on aina perusteltava ja kirjattava siten, että se on jälkikäteen luettavissa. Riskien arvioinnissa voidaan hyödyntää myös onnettomuustutkinnan tuloksia ja onnettomuustilastoja. (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelma 2016, 6-7.)



KUVIO 5. Toteutuneet riskit ohjaavat valvontatyötä (mukaillen Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelma 2016, 6)

Pelastuslain mukaan valvontatoiminnan tulee olla laadukasta, säännöllistä ja tehokasta. Jokilaaksojen pelastuslaitoksella valvontatoiminta on säännöllistä, koska kaikille yritys- ja laitoskohteille on määritetty palotarkastusajankohdat ja palotarkastusten sataprosenttinen toteutuminen on yksi pelastuslaitoksen toiminnallinen tavoite. Valvontatoiminnan laatua kehitetään pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksen mukaan koko valvontaprosessin osalta työn suunnittelusta aina kohteelle määrättyihin sanktioihin asti. Lisäksi valvontatyön vaikuttavuuden mittaus- ja palautejärjestelmä otetaan käyttöön (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2014–2017, 23).

Palotarkastusprosessin kulku on kuvattu yksityiskohtaisesti pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmassa. Prosessin kuvaus yhdenmukaistaa palotarkastustoimintaa ja lisää osaltaan laatua. Prosessin kuvauksen mukaan toimimalla palotarkastukselle osallistuu sellaiset henkilöt, joilla on riittävä toimivalta laittaa palotarkastuksella havaitut puutteet kuntoon ja palotarkastustoiminnan asiakkaat saavat kirjalliset ohjeet palotarkastukseen valmistautumiseen. Nämä tekijät luovat edellytykset onnistuneelle valvontatoiminnalle. Jokilaaksojen pelastuslaitoksella on käytössä Wisemaster palotarkastusohjelmisto. Palotarkastusohjelmistossa on räätälöity jokaiselle rakennusluokalle oma palotarkastusmalli. Palotarkastusmallissa on valmiina ne tekniseen tarkastukseen liittyvät asiat, jotka palotarkastajan on ainakin huomioitava palotarkastuksella. Palotarkastusohjelmiston käyttö lisää palotarkastustoiminnan laatua, koska sen avulla tärkeimmät paloturvallisuuteen liittyvät tekniset seikat tulevat huomioiduksi.

Kuten aiemmin tässä työssä on todettu, asiakas on palvelun laadun lopullinen arviomies. Palotarkastuksen laadun kehittämisen kannalta on erittäin tärkeää, että palotarkastuksen asiakkaita kuullaan riittävästi toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaita voidaan ottaa mukaan toiminnan kehittämiseen työpajoissa. Design thinking -suuntauksen palvelumuotoilu voisi olla toimiva tapa kehittää palotarkastustoimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan. Toinen tapa kehittää toiminnan laatua ja palotarkastustyötä asiakaslähtöisempään suuntaan on palautekysely palotarkastuksen laadusta. Tämän tutkimuksen tekemisen yhteydessä laaditaan kyselytutkimus palotarkastuksen laadusta, jonka perusteella on mahdollista tunnistaa kehittämistä vaativat asiat palotarkastustoiminnassa. Kyselytutkimus kannattaisi uusina esimerkiksi 3-5 vuoden päästä, jolloin kyselyiden tuloksia vertaamalla on mahdollista nähdä mihin suuntaan laatu on kehittynyt. Erittäin tärkeää olisi kytkeä laadulliset tavoitteet pelastuslaitoksen toiminnallisiin tavoitteisiin. Tutkijan mielestä voisi olla tarpeen vähentää palotarkastustoiminnan määrää ja keskittyä tuottamaan vähemmän mutta laadukkaampaa palotarkastuspalvelua.

Tehokkuutta palotarkastustoiminnassa voidaan mitata asiakkailta saadun palautteen perusteella, onko valvontatoiminta vaikuttanut siten kun sen pitäisi. Tämä palaute palotarkastuksen vaikuttavuudesta on mielekästä kerätä samassa asiakaskyselyssä palvelun laadun kanssa. Vaikuttavuuskyselyllä voidaan vertailla eri rakennusluokkien tuloksia keskenään ja löytää ne rakennusluokat, joiden palotarkastustoiminnan vaikuttavuudessa on kehitettävää. Pelastuslaitoksen on kyettävä muuttamaan valvontatoimintaa saamansa asiakaspalautteen perusteella, mikäli mieli aidosti kehittää toiminnan laatua ja vaikuttavuutta.

Pelastuslain mukaan palotarkastuksia ja muita valvontatehtäviä saavat suorittaa vain alueen pelastusviranomaiset. Jokilaaksojen pelastuslaitoksella yritys- ja laitospalveluiden palotarkastuksia suorittavat

pääasiassa pelastuslaitoksen päällystö ja pienempien kohteiden osalta myös alipäällystö ja miehistö viranhaltijat.

Palotarkastuksesta on laadittava pöytäkirja, jossa tulee riittävästi yksilöidä tarkastuskohde, tarkastuksen kulku, tarkastajan tekemät keskeiset havainnot, tarkastettavan kohteen edustajan esittämä selvitys sekä johtopäätökset ja niiden perustelut (pelastuslaki 379/2011, 80§).

Pelastuslain 80§ asettaa velvoitteen varsin tarkalle kirjaamiselle ja hyvälle hallinnolle. Riittävän tarkka palotarkastuspöytäkirjan laatiminen lisää sekä palotarkastuksen vaikuttavuutta että laatua. Erityisesti korjausmääräyksen perustelu selkeästi ja ymmärrettävästi helpottaa asiakasta ymmärtämään miksi korjausmääräys on asetettu ja näin ollen helpottaa hyväksymään sen. Jokilaaksojen pelastuslaitoksessa palotarkastuspöytäkirja voidaan laatia joko palotarkastuksen yhteydessä tai vaativimmissa valvontakohteissa se voidaan laatia toimistolla palotarkastuksen jälkeen ja toimittaa sähköpostilla asiakkaalle tarkastuksen jälkeen (Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelma 2016, 9). Kummassakin toimintatavassa asiakasta on kuultava ennen korjausmääräyksen antamista. Pelastuslaki antaa palotarkastajalle riittävät keinot puuttua havaitsemiinsa turvallisuuspuutteisiin.

Jos alueen pelastusviranomaisen valvontatehtävää suorittaessaan havaitsee puutteita tässä laissa säädettyjen velvoitteiden toteuttamisessa, pelastusviranomaisen on määrättävä ne korjattaviksi. Jos puutteita ei voida heti korjata, korjaamiselle tulee antaa määräaika. (pelastuslaki 379/2011, 81§.)

Pelastuslain lisäksi palotarkastajan tulee tuntea myös muu turvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö. Jos alueen pelastusviranomaisen tämän lain mukaista valvontatehtävää suorittaessaan havaitsee puutteita muussa laissa säädettyjen velvoitteiden toteuttamisessa ja arvioi puutteiden aiheuttavan vakavaa vaaraa henkilöturvallisuudelle, pelastusviranomaisen voi määrätä puutteet korjattaviksi. Jos puutteita ei voida heti korjata, asiasta tulee ilmoittaa asianomaiselle valvontaviranomaiselle. (pelastuslaki 379/2011, 81§.)

Pelastusviranomaisella on pelastuslain mukaan oikeus keskeyttää toiminta kohteessa mikäli puutteellisuus tai virheellinen menettely aiheuttaa välittömän onnettomuusvaaran. Mikäli palotarkastajan antama määräystä ei noudateta, on joissakin tilanteissa mahdollista tehostaa kieltoa tai käskyä uhkasakolla tai teettämishallalla uhkasakollain mukaan (pelastuslaki 379/2011, 105§). Pelastuslain 81§ asettaa vaatimuksia palotarkastajan säädösten tuntemukselle sekä arviointikyvyille. Säädösten soveltaminen ja säädösten laiminlyönnin seurausten arviointi tapauskohtaisesti ovat vaativaa työtä. Haastetta lisää se

että useat valvottavat yritys- ja laitoskohteet ovat valtakunnallisia toimijoita, jolloin heillä on kokemusta muiden pelastuslaitosten valvontatyöstä ja vertailevat niitä keskenään. Palotarkastajan antamilla korjausmääräyksillä voi olla merkittäviä taloudellisia vaikutuksia kohdeyritykselle tai -laitokselle. Edellä mainittuihin haasteisiin perustuen suurten yritys- ja laitoskohteiden valvonnan keskittäminen Jokilaaksojen pelastuslaitoksella riskienhallinnan tulosalueelle on mielestäni oikea ratkaisu. Valvontatoiminnan laatu kärsii, jos palotarkastajat tekevät valvontatyötä vain satunnaisesti.

Asuin- ja vapaa-ajankohteiden valvontaan Jokilaaksojen pelastuslaitos käyttää omavalvontamallia. Omavalvontamallissa asiakkaille toimitetaan omavalvontalomake ohjeineen, jonka perusteella asiakas tekee asuntonsa turvallisuustarkastuksen itse ja toimittaa tarkastuksen tulokset pelastuslaitokselle. Asuin- ja vapaa-ajankohteiden valvonta ei kuitenkaan kuulu tämän tutkimuksen piiriin.

Pelastuslain 27§ mukaan pelastuslaitoksen on huolehdittava muussa lainsäädännössä alueen pelastustoimille säädetyistä tehtävistä. Yksi näistä tehtävistä on kemikaalivalvonta. Kemikaalilainsäädännön mukaan pelastusviranomaisten on valvontaviranomaisena kemikaalien vähäisessä teollisessa käsittelyssä ja varastoinnissa. (Valtioneuvoston asetus vaarallisten kemikaalien käsittelyn ja varastoinnin valvonnasta 685/2015, 33-37§.)

3.2 Palotarkastusprosessi ja palotarkastuksen sisältö

Pelastustoimen valvontatoiminta on kehittynyt ja uudistunut merkittävästi 1.7.2011 voimaan tulleen pelastuslain myötä. Pelastuslaitoksen valvontatoiminta tulee perustua riskien arviointiin ja tämän perusteella pelastuslaitos päättää palotarkastettavat kohteet. Näin pelastuslaitos voi kohdentaa valvontatoiminnan resurssit tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontatoiminta perustuu pelastuslain mukaisesti palvelutasopäätökseen ja sen perusteella laadittuun valvontasuunnitelmaan.

Pelastuslain mukaan pelastuslaitoksen on suunniteltava etukäteen valvontavelvoitteen toteuttaminen. Jokilaaksojen pelastuslaitos määrittelee vuosittain valvottavat kohteet ja toimenpiteet valvonnan suorittamiseksi valvontasuunnitelmaan. Valvontasuunnitelman mukaan yritys- ja laitoskohteiden palotarkastusvälin määrittelyssä arvioidaan kohteen omaisuusvahinkoriskiä. Lisäksi arvioidaan suuronnettomuuden henkilöriskin mahdollisuutta. Yksittäisten palotarkastuskohteiden tarkastusväliä palotarkastaja

voi pidentää tai lyhentää palotarkastuksen perusteella. Pelastuslaitos voi käyttää valvontatoiminnassaan erilaisia vuosittain vaihtuvia teemoja. (Valvontasuunnitelma 2016, 8.)

Pelastusviranomaisen rooli onnettomuuksien ehkäisemiseksi alkaa yritys- ja laitospaikoissa usein jo rakennuksen suunnitteluvaiheessa. Kokeneet suunnittelijat haluavat tulkinnanvaraisiin paloturvallisuusasioihin pelastusviranomaisen kommentin jo suunnittelutyön alkuvaiheessa. Rakennuslupavaiheessa kuntien rakennusvalvonta kuulee pelastustoimea pyytämällä lausunnon rakennusluvan laatimista varten. Rakennusvalvonta on yleensä myös ottanut pelastusviranomaisen lausunnot huomioon antamissaan rakennusluvista. Pelastusviranomaisen tekee rakentamisen aikana tarvittaessa konsultti- ja neuvontakäyntejä niissä asioissa mitkä liittyvät pelastusviranomaisen toimintaan. Rakennuksen ensimmäinen varsinainen palotarkastus tehdään yleensä rakennuksen käyttöönottovaiheessa.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustietokanta perustuu rakennusvalvonnan rakennustietokantaan. Olemassa oleviin kohteisiin on tehty palotarkastusvälien määrittely palotarkastustietokantaan pelastuslaitosten kumppanuusverkoston laatiman mallin mukaan vuonna 2011. Ennen tätä tarkastettavien kohteiden määrittely on perustunut palotarkastajan paikallistuntemukseen, joka on ollut hyvinkin vaihtelevaa. Yritys- ja laitospaikoitten palotarkastusväli vaihtelevat kohteen riskien ja turvallisuuskulttuurin perusteella 12 ja 120 kuukauden välillä. Periaate palotarkastusvälin määrittämisessä on mitä suuremmat riskit tai huonompi turvallisuuskulttuuri sitä useammin tehdään palotarkastuksia. Palotarkastustietokannan tiedot päivittyvät osittain automaattisesti rakennustietokannasta, mutta suurimmaksi osaksi palotarkastustietokanta päivittyy palotarkastajien toimesta palotarkastusten yhteydessä. Palotarkastustietokanta on jatkuvassa muutoksessa ja tietokannan ajan tasalla pitäminen onkin haaste.

Pelastusviranomaisen tekee valvontayhteistyötä muiden viranomaisten kanssa valvontasuunnitelman mukaisesti parhaaksi katsomallaan tavalla. Kemikaalikohteissa pelastusviranomaisen osallistuu turvallisuus- ja kemikaaliviraston suorittamiin tarkastuksiin pyydettyä. Pelastusviranomaisen osallistuu pyydettyä myös liikennevirasto Trafín, ELY keskuksen, työsuojeluviranomaisen tai terveystarkastajan tarkastuksille. Eniten käytännön valvontayhteistyötä pelastusviranomaiset tekevät rakennusvalvonnan kanssa. (Valvontasuunnitelma 2016, 15-16.)

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmassa on kuvattu palotarkastuksen suorittamisen prosessi. Erittäin tärkeää palotarkastuksen onnistumisen kannalta on, että palotarkastuksella on mukana oikeat henkilöt. Tämän vuoksi palotarkastuksen toimittamiseksi palotarkastaja ottaa ensin yhteyttä yrityksen tai laitoksen johtoon sopiakseen palotarkastuksesta. Yrityksen tai laitoksen johdon tehtävä on

määrittellä tarvittavat henkilöt palotarkastukselle. Tämän jälkeen laaditaan ja lähetetään kirje palotarkastuksen sisällöstä ja valmistautumisesta palotarkastukselle. Tämä mahdollistaa itse palotarkastuksen sujumisen ilman tarpeettomia viiveitä, kun tarvittavat asiakirjat on saatavilla. Ennen tarkastuksen suorittamista palotarkastaja selvittää tarpeelliset tiedot kohteesta, kuten käy läpi aikaisempien palotarkastusten pöytäkirjat ja automaattisen paloilmioittimen erheelliset hälytykset. Palotarkastus suoritetaan palotarkastusohjelmiston kohdetyypille räätälöidyn mallin mukaan. Tarkastus jakautuu tekniseen tarkastukseen ja turvallisuuskulttuuriin arviointiin. Mikäli palotarkastuksella havaitaan puutteita pelastuslain noudattamisessa ja annetaan korjausmääräyksiä pitää asiakasta kuulla. Asiakkaan sitouttamiseksi korjausmääräyksiin ja hyvän hallinnon toteutumiseksi on tärkeää perustella korjausmääräykset hyvin. Kaikki annetut korjausmääräykset tulee tarkastaa vuoden loppuun mennessä. Palotarkastuksesta laadittava pöytäkirja toimitetaan asiakkaalle tiedoksi mahdollisimman pian.



KUVIO 6. Palotarkastusprosessi Jokilaaksojen pelastuslaitoksella (mukaillen valvontasuunnitelma 2016, 9)

Jokilaaksojen pelastuslaitos käyttää valvontatehtävissään M-technologyn toimittamaa palotarkastusohjelmistoa. Palotarkastukset ja muiden viranomaisten toimittamat valvonta-asiakirjat tallennetaan palotarkastusohjelmistoon. Tiedon käsittelyssä huomioidaan hyvän hallinnon toteutuminen ja luottamuksellisuus. Palotarkastusohjelmiston avulla voidaan hallinnoida palotarkastustoimintaa kokonaisuutena. Tiedot palotarkastusohjelmistoon on tallennettu rakennuskohtaisesti. Palotarkastaja voi hakea ohjelmistosta hänelle kuuluvat palotarkastuskohteet tarpeellisine tietoineen. Tarkastuskohteet voidaan hakea myös kartalle, mikä helpottaa työn suunnittelua ja vähentää ajokilometrejä. Esimiehet ja valvontatyöstä vastaavat voivat hyödyntää palotarkastusohjelmistoa työnseurannassa. Ohjelmistosta on helposti

haettavissa tiedot palotarkastusten toteumasta palotarkastajan tarkkuudella. Suurten yritys- ja laitosten palotarkastusten toteutumista seuraavat Jokilaaksojen pelastuslaitoksella riskienhallinnan tulosityksikön johto. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen johtokunnalle annetaan selvitys palotarkastusten toteutumisesta kerran vuodessa. (Valvontasuunnitelma 2016, 17–19.)

Suurissa yritys- ja laitosten kohteissa palotarkastus koostuu turvallisuuskulttuurin arvioinnista ja teknisestä tarkastuksesta. Pelastuslaki velvoittaa kiinteistön omistajaa ja haltijaa sekä toiminnanharjoittajaa omatoimiseen varautumiseen. Omatoiminen varautuminen sisältää tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäisemisen sekä varautumisen henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseksi vaaratilanteissa. Lisäksi kohteessa on varauduttava omatoimisesti tulipalojen sammuttamiseen ja muihin pelastustoimenpiteisiin. Omatoimisella varautumisella on merkittävä vaikutus kohteen tulipalo ja muihin onnettomuusriskeihin sekä mahdollisen onnettomuuden seurauksiin. Tämän vuoksi yritysten ja laitosten omatoimisen varautumisen osaamisella ja toteutuksen tasolla on erittäin merkittävä vaikutus kohteen turvallisuuteen. Tutkija pitää omatoimiseen varautumiseen kannustamista ja opastamista yhtenä palotarkastuksen tärkeimpänä asiana.

Palotarkastuksella omatoimisen varautumisen tasoa arvioidaan turvallisuuskulttuurin arviointityökalun avulla. Onnistuneen turvallisuustyön edellytys yrityksissä ja laitoksissa on johdon sitoutuminen turvallisuuden kehittämiseen. Turvallisuuskulttuurin arvioinnin ensimmäisen kohtana onkin johtaminen ja organisaatio. Tavoitteena on, että johto on aidosti sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen, turvallisuusvastaavat on nimetty ja tehtäviensä tasalla ja turvallisuustoimintaan on riittävät resurssit. Onnettomuuksien ehkäisyn ja vahinkojen rajoittamisen kannalta välttämättömiä asioita ovat riskienhallinta ja henkilöstön turvallisuusosaaminen. Yrityksen- ja laitoksen tulee osata tunnistaa toimintaansa liittyvät suurimmat turvallisuusriskit ja tietää ja toteuttaa toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi. Turvallisuusosaamisen kannalta on välttämätöntä, että kohdeyrityksen tai laitoksen turvallisuusjohto tietää mitä turvallisuusosaamista työntekijöitä vaaditaan. Kun määrittely on tehty, tulee koko henkilökunnalle suunnattua turvallisuuskoulutusta järjestää säännöllisesti. Turvallisuuskulttuurin arviointiin kuuluu myös turvallisuusasiakirjojen tarkastaminen. Säädösten vaatimat turvallisuusasiakirjat tulee olla laadittu riittäväällä tarkkuudella ja ne tulee olla ajan tasalla. Edellä mainittujen asioiden lisäksi turvallisuuskulttuurin arvioinnissa arvioidaan työympäristön turvallisuutta ja teknisten turvallisuusjärjestelmien vaatimustenmukaisuutta.

Palotarkastuksen tekninen osio suoritetaan Jokilaaksojen pelastuslaitoksella palotarkastusohjelmiston kullekin rakennustyyppille räätälöidyn mallin mukaisesti. Rakennuksen ulkopuolella tarkastetaan koh-

teen saavutettavuuteen ja tuhopolttojen ehkäisyyn liittyviä asioita. Pelastuslaitoksen yksiköillä tulee olla pääsy riittävän lähelle rakennusta. Rakennuksen seinustalla ei tule säilyttää tai varastoida palavaa materiaali tai pitää roska-astioita.

Henkilöturvallisuuden kannalta rakennuksen sisällä tärkein asia on poistumisjärjestelyt. Rakennukseen rakennetut poistumistiet tulee olla esteettömät ja käytettävissä. Poistumisteiden lukumäärän pitää olla riittävä. Tämä asia on arvioitu rakennusluvan hakemisen yhteydessä, mutta jossain tapauksissa rakennuksen omistaja on muuttanut poistumisteiden määrää tai sijaintia rakennuksessa. Poistumistien ovet tulee olla avattavissa sisäpuolelta ilman avainta. Toinen erityisen tärkeä asia palotarkastuksella on palo-osastoinnin toimivuus. Poistumisen turvaamiseksi ja suurten omaisuusvahinkojen välttämiseksi rakennus on tarvittaessa jaettava palo-osastoihin. Pääsääntöisesti eri kerrokset ja eri käyttötapaan kuuluvat tilat palo-osastoidaan toisistaan. Lisäksi erittäin suurissa tiloissa palo-osastointia tehdään pinta-alan perusteella. Palotarkastajan tulee valvoa, että palo-osastoivat rakenteet ovat tiiviit ja palo-ovet ja ikkunat ovat kunnossa ja niitä käytetään oikein.

Osaava palotarkastaja kykenee arvioimaan kohteen toiminnan paloturvallisuutta ja havaitsee osaako kohteen henkilökunta ehkäistä tulipaloja. Eri toimialojen paloriskien tunteminen vaatiikin palotarkastajalta ammattitaitoa. Laadukkaaseen palotarkastustyöhön kuuluu palautteen antaminen paloturvallisuuden tilasta kohteessa ja erityisesti kehittämistä vaativista asioista. Mikäli valvontatehtävällä havaitaan välitön palo- tai onnettomuusvaara, pelastusviranomaisella on oikeus tarvittaessa heti keskeyttää toiminta ja määrätä onnettomuuden ehkäisemiseksi välttämättömistä toimenpiteistä. Palotarkastajan tehtäviin palotarkastuksella kuuluu myös paloteknisten laitteiden ja varusteiden tarkastaminen. Laitteet tulee olla toimintakuntoisia ja huollettu sekä tarkastettua asianmukaisesti. Tärkeimpiä paloteknisiä laitteistoja suurissa yritys- ja laitoskohteissa ovat automaattinen paloilmoitinlaitteisto, automaattinen sammutuslaitteisto ja savunpoistoon liittyvät laitteistot.

Palotarkastuksella palotarkastajan tulee valvoa, että tavaroiden varastointi ja säilytys eivät heikennä henkilöiden poistumismahdollisuuksia tai vaikeuta sammutustoimintaa. Erityisesti rakennuksen uloskäytävillä tai porrashuoneissa ei tule sallia minkäänlaista tavaroiden varastointia tai säilytystä, joka voi heikentää poistumisturvallisuutta. Tavaroiden varastoinnissa rakennuksen ullakolla, kellarissa ja seinustoilla tulee arvioida aiheuttaako tämä tulipalon syttymisen tai leviämisen vaaran. Jos tulipalon syttymisvaara tai leviämisvaara on olemassa tai jos tavaroiden varastointi vaikeuttaa sammutustoimintaa, tulee palotarkastajan antaa määräys palovaarallisen varastoinnin lopettamiseksi. Sähkölaitteet ja asennukset aiheuttavat Suomessa vuosittain suuren määrän tulipaloja. Usein sähkölaitepaloissa ihminen on

omalla toiminnallaan myötävaikuttanut palon syttymiseen. Tämän vuoksi palotarkastajan tulee huomioida sähkölaitteistojen ja asennusten kunto sekä sähkölaitteiden turvallinen käyttö palotarkastuksella. Myös tulisijat, hormit ja kattilahuoneet aiheuttavat vuosittain merkittävän määrän tulipaloja. Tulisijat ja hormit tulee asentaa säädösten ja asennusohjeiden mukaisesti ja ne tulee olla kunnossa ja nuohottu. Kiinteän polttoaineen keskuslämmityskattiloissa tulee takapalon estämiseksi asennetut laitteistot olla toimintakunnossa.

Tärkeä asia teknisellä tarkastuksella on valvoa, että pelastuslain vaatimukset omatoimisesta varautumisesta täyttyy. Vaaditut suunnitelmat tulee olla laadittu, ajan tasalla ja asianomaisten tiedossa. Tutkijan mielestä tärkeintä on valvoa kriittisesti ja tarkasti poistumisturvallisuusvelvoitteen täyttymistä poistumisturvallisuusselvityksen perusteella. Pelastusviranomaisen tulee valvoa myös vaarallisten kemikaalien vähäistä varastointia ja käyttöä palotarkastuksilla. Kemikaalien käsittelyn ja varastoinnin tulee vastata kemikaalisäädösten vaatimuksia.

3.3 Palotarkastustyön resurssit

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen päällystön organisaatiomuutos on muuttanut valvontatoiminnan hoitamista merkittäväällä tavalla. Aiemmin suurten yritys- ja laitoskohteiden valvontatoimintaa tekivät lähes kaikki paloasemilla työskentelevät päällystöviranhaltijat. He osallistuivat valvontatehtävien lisäksi pelastustoimintaan ja pelastustoiminnan johtamiseen. Organisaatiouudistuksessa palopäällystön tehtäväkuvia kavennettiin. Pelastuslaitokselle perustettiin neljä tulosaluetta, jotka kukin hoitavat omalle tulosalueelle kuuluvia tehtäviään. Tulosalueet ovat pelastustoiminta, riskienhallinta, ensihoito ja paloasemat. Uudistettu organisaatio mahdollistaa aikaisempaa paremman mahdollisuuden oman ammatillisen osaamisen kehittämiseen. Uudistettu organisaatio on aloittanut toimintansa ensihoidon osalta 1.1.2015, pelastustoiminnan osalta 1.9.2015 ja muiden osalta 1.1.2016.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksella suurten yritys- ja laitoskohteiden valvontatoiminnan suorittaa riskienhallinnan tulosalueen henkilöstö. Tulosaluetta johtaa riskienhallintapäällikkö apunaan paloinsinööri. Lisäksi riskienhallinnan tulosalueella työskentelee viisi aluepalotarkastajaa sekä erityisasiantuntija. Riskienhallintapäällikköä lukuun ottamatta koko tulosalueen henkilöstö suorittaa palotarkastuksia yritys- ja laitoskohteisiin. Palotarkastusten lisäksi riskienhallinnan tulosalue suorittaa pelastusviranomaiselle kuuluvaa asiakirjavalvontaa ja kemikaalikohteiden valvontaa pelastuslaitoksen alueella. Riskien-

hallinnan tulosalue vastaa myös pelastusviranomaiselle kuuluvasta valvonnasta Fennovoiman ydinvoimalahankkeessa Pyhäjoella.

Riskienhallinnan tulosalueen henkilökunnasta puolella on takanaan pitkä työkokemus pelastusalalta. Riskienhallinnan tulosalueen kokeneemmat työntekijät ovat työskennelleet eri tehtävissä Jokilaaksojen pelastuslaitoksen ja ennen alueellisia pelastuslaitoksia kunnallisen pelastustoimen palveluksessa. Osalla heistä on pitkä kokemus pelastustoimen valvontatehtävien tekemisestä. Puolella riskienhallinnan tulosalueen henkilökunnasta on alle 5 vuoden työkokemus jokilaaksojen pelastuslaitoksen palveluksessa. Riskienhallinnan tulosalueen henkilökunta on hyvä sekoitus kokeneita ja aloittelevia virkamiehiä. Aluepalotarkastajat tekevät nykyisessä organisaatiossa lähes yksinomaan pelastustoimen valvontatyötä. Tämä mahdollistaa hyvin oman ammatillisen osaamisen kehittämisen kouluttautumalla ja työkokemuksen kautta. Tutkijan mielestä palotarkastusten keskittäminen riskienhallinnan tulosalueen henkilökunnalle tulee parantamaan palotarkastustyön laatua.

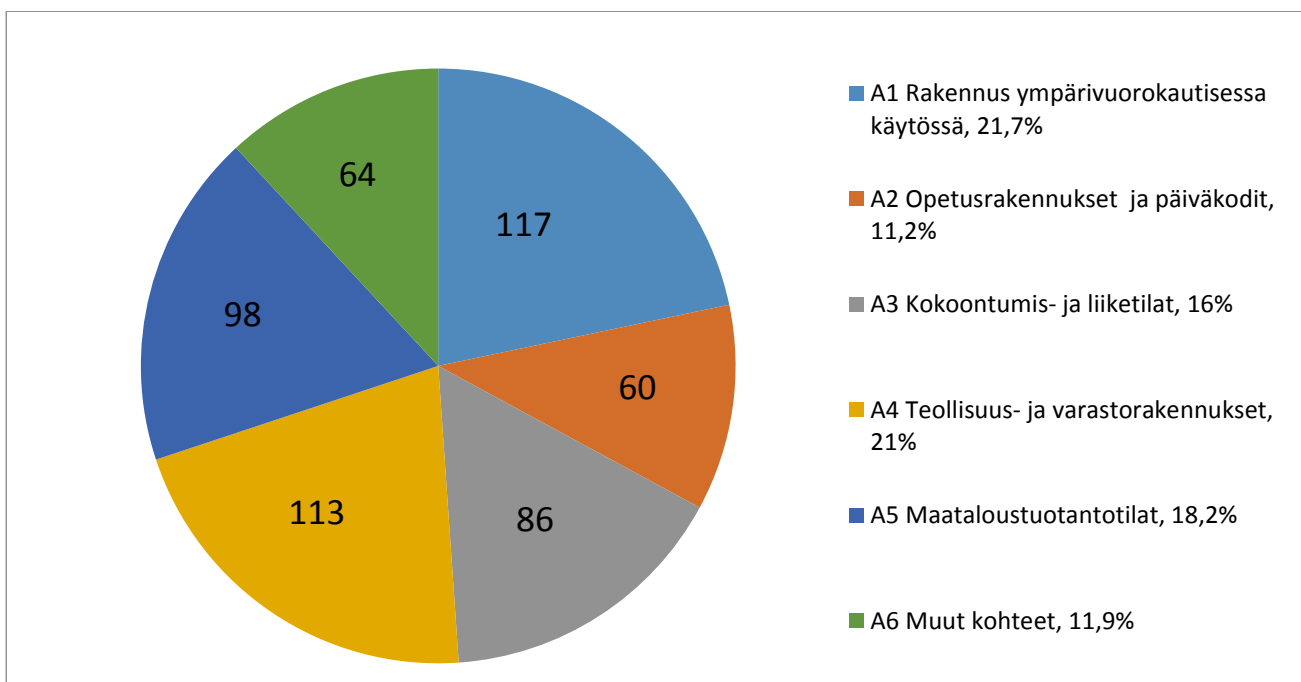
Suurimmalla osalla riskienhallinnan tulosalueen henkilökunnasta on koulutuksena palopäällystön ammattikorkeakoulututkinto Savonia-ammattikorkeakoulusta. Osalla tulosalueen henkilökunnasta on suoritettuna aikaisempia pelastusalan tutkintoja, kuten palopäällystötutkinto tai alempi päällystötutkinto. Lisäksi tulosalueella työskentelee filosofian maisteri.

Palopäällystön nykyinen koulutusohjelma sisältää onnettomuuksien ehkäisyn opetusta 43 opintopistettä. Onnettomuuksien ehkäisyn opintokokonaisuus sisältää onnettomuuksien ehkäisyn perusteet (2 op), riskienhallinta (5 op), turvallisuusviestintä (6 op), palotarkastuksen perusteet (6 op), rakenteellinen paloturvallisuus (6 op), paloturvallisuustekniikan perusteet (5 op), palotekniset laitteistot (3 op), ympäristöturvallisuus (2 op) ja palontutkinta (2 op). Lisäksi syventävät ammattiopinnot sisältää palotarkastuksen jatkokurssin (6 op) ja turvallisuusjohtaminen ja -suunnittelu kurssin (6 op). Palopäällystön koulutusohjelma antaa hyvät ja monipuoliset tiedot opiskelijalle onnettomuuksien ehkäisystä. Koulutuksen käytyään opiskelija tuntee ja osaa soveltaa rakenteellisen paloturvallisuuden säädöksiä käytäntöön sekä tuntee palotarkastukseen liittyvät säädökset. Lisäksi opiskelija pystyy valvomaan ja ohjaamaan kiinteistön ylläpitoa ja käyttöä palo-, henkilö- ja kemikaaliturvallisuuden osalta. Palopäällystön koulutusohjelma antaa myös valmiudet tarkastaa paloteknisten laitteiden vaatimustenmukaisuus palotarkastuksella. Palopäällystön koulutusohjelman opetussuunnitelman mukaan koulutus antaa osaamisen suorittaa palotarkastuksia asunrakennuksissa ja tavanomaisissa valvontakohteissa. (AMK N16 opetussuunnitelma 2016, 31-40.) Tutkijan mielestä palopäällystön koulutusohjelma antaa hyvän perustietämyksen onnettomuuksien ehkäisytyöstä. Laadukas valvontatoiminta vaativissa yritys- ja laitospaikoissa edel-

lyttää palotarkastajalta kuitenkin syvällistä omatoimista perehtymistä toimialan riskeihin ja niiden ehkäisyyn sekä kohdeyrityksen toimintaan.

3.4 Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastuskohteet 2016

Tämän tutkimuksen piiriin kuuluvat Jokilaaksojen pelastuslaitoksen vuonna 2016 palotarkastamat suuret yritys- ja laitoskohteet. Suuret yritys- ja laitoskohteet on jaettu käyttötavan perusteella kuuteen ryhmään. Ryhmät ovat ympärivuorokautisessa käytössä olevat kohteet (A1), opetusrakennukset ja päiväkodit (A2), kokoontumis- ja liiketilat (A3), teollisuus- ja varastorakennukset (A4), maatalouden tuotantotilat (A5) ja muut kohteet (A6). Kaikille yritys- ja laitoskohteille on määritetty riskeihin perustuen palotarkastusvälit pelastuslaitosten kumppanuusverkoston valvontasuunnitelmatyöryhmän mallin mukaisesti. Yritys- ja laitoskohteissa on Suomessa tapahtunut vain vähän henkilövahinkoja, tämän vuoksi riskien arvioinnissa on tarkasteltu omaisuusvahinkoriskejä. Omaisuusvahinkoriskiä on arvioitu syttymistäajuuden ja vahingon odotusarvon tulona VTT laatiman aineiston perusteella (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2014, 52). Osa vuoden 2016 yritys- ja laitoskohteiden tarkastusväleistä on määritetty tarkemmin tapauskohtaiseen arvioon perustuen. Palotarkastaja voi palotarkastuksen perusteella arvioida kohteen turvallisuuskulttuurin tasoa ja tämän perusteella pidentää tai lyhentää palotarkastusväliä.



KUVIO 7. Suurten yritys- ja laitoskohteiden palotarkastusmäärät 2016 Jokilaaksojen pelastuslaitoksella.

Ympäri vuorokautisessa käytössä olevia suuria (A1) kohteita Jokilaaksojen pelastuslaitoksen tarkastettavana vuonna 2016 on 117 kappaletta, joka on 21,7% kaikista vuoden 2016 suurten yritys- ja laitospaikoitteiden palotarkastuksista. A1 kohteissa kiinteistössä yöpyvät eivät yleensä tunne rakennuksen tiloja. Osassa A1 kohteita yöpyjien toimintakyky on alentunut siten, että se haittaa tai estää henkilön oman toimista pelastautumista onnettomuustilanteessa. Tällaisissa kohteissa toiminnanharjoittajan tehtävänä on vastata siitä, että kaikki henkilöt voivat pelastautua onnettomuustilanteessa itsenäisesti tai avustettuna. Lainsäädännön vaatimukset henkilöturvallisuudelle näissä kohteissa ovat suuret, mutta henkilöturvallisuuden taso näissä kohteissa on vielä vaihtelevaa. Tämän vuoksi tutkijan mielestä A1 kohteet ja niiden henkilöturvallisuus tulee olla yksi palotarkastuksen keskeinen painopistealue. A1 kohteissa, joissa henkilöiden toimintakyky on alentunut, palotarkastusväli on melko tiheä noin 12-36 kuukautta. Näitä kohteita ovat terveyden- ja sosiaalihuollon toimipisteet, kuten terveyskeskukset, vanhainkodit ja palvelutalot. A1 kohteissa on myös tiloja, joiden käyttäjät omaavan normaalin toimintakyvyn, mutta eivät tunne välttämättä tiloja. Näitä kohteita ovat hotellit ja muut majoitusrakennukset. Majoitusrakennusten keskimääräinen palotarkastusväli on 24 kuukautta. Maantieteellisesti suuret A1 kohteet sijaitsevat tasaisesti joka puolella pelastuslaitoksen aluetta.

Rakennusluokkaan A2 kuuluvat opetusrakennukset ja päiväkodit. Suuria opetusrakennuksia ja päiväkoteja Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella vuonna 2016 on tarkastettavana 60 kappaletta, joka on 11,2% kaikista suurista yritys- ja laitospaikoitteiden palotarkastuksista vuonna 2016. Rakennusluokalle A2 on tyypillistä, että rakennuksen käyttäjät yleensä tuntevat kiinteistön tilat ja ne ovat ainoastaan päiväkäytössä. Henkilömäärä rakennuksissa on yleensä varsin suuri, jolloin johtamisen ja etukäteissuunnittelun merkitys omatoimisessa varautumisessa korostuu. Suomessa on viime vuosina ollut vakavia onnettomuustilanteita opetusrakennuksissa, joissa henkilöriskit ovat toteutuneet. Onnettomuustilanteet ovat aiheuttaneet tarpeen parantaa oppilaitosten turvallisuutta. Valtioneuvoston sisäisen turvallisuuden ohjelman mukaan pelastuslaitosten tulee ohjata ja valvoa oppilaitosten omatoimista varautumista ja valvoa oppilaitosten harjoittelua vaaratilanteiden varalle. Sisäministeriö on myös laatinut oppilaitosten turvallisuuden parantamisesta raportin. Opetusrakennusten omatoiminen varautuminen onkin parantunut viime vuosina, mutta vaihtelua varautumisen tasossa on vielä. Pääpaino opetusrakennusten palotarkastustyössä on tutkijan mielestä oltava tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäisyssä sekä tulipaloihin ja muihin onnettomuuksiin varautumisessa. Näiden asioiden valvontaa voidaan hoitaa myös muilla keinoilla kuin fyysisillä palotarkastuksilla. Turvallisuusviranomaisten ja oppilaitosten rehtoreiden yhteydenpito ja yhteistyö on tärkeää oppilaitosten turvallisuuden parantamisessa. A2 kohteiden keskimääräinen palotarkastusväli on 12–60 kuukautta.

Kokoontumis- ja liiketilat kuuluvat rakennusluokkaan A3. Suuria kokoontumis- ja liiketiloja Jokilaaksojen pelastuslaitoksella on tarkastettavana vuonna 2016 86 kappaletta, joka on 16% vuoden 2016 suurten yritys- ja laitoskohteiden palotarkastuksista. A3 rakennusluokkaan kuuluu tavanomaisten päiväkäyttöisten tilojen kuten myymälä ja kokoontumisrakennusten lisäksi anniskeluravintolat, jotka ovat auki myös yöllä. Osassa A3 kohteita henkilömäärä rakennuksissa on hyvinkin suuri. Lisäksi rakennuksen käyttäjät eivät välttämättä tunne rakennuksen tiloja hyvin, koska on tyypillistä että henkilöt vierailvat tiloissa vain satunnaisesti. Osa A3 kohteista kuten urheilu tai näyttelyhallit toimivat myös toisenlaisten tapahtumien järjestämispaikkoina mihin ne on alun perin rakennettu. Nämä tekijät asettavat haasteita A3 kohteiden poistumisturvallisuudelle. Palotarkastuksissa kiinnitetään erityistä huomiota poistumisturvallisuuteen, kuten rakennusluvan mukaisten poistumisteiden käyttökelpoisuuteen. A3 kohteiden palotarkastusväli vaihtelee 12 ja 120 kuukauden välillä, kohteen koosta ja riskeistä riippuen. Suuret A3 kohteet keskittyvät pelastuslaitoksen alueella luonnollisesti suurempiin kaupunkeihin.

Teollisuus- ja varastorakennukset kuuluvat rakennusluokkaan A4. Suuria A4 kohteita on vuonna 2016 palotarkastusvuorossa 116 kappaletta, joka on 21% osuus kaikista suurten yritys- ja laitoskohteiden palotarkastuksista vuonna 2016. Teollisuuden tuotanto- ja varastorakennuksen lisäksi A4 rakennusluokkaan kuuluvat myös energianhuollon rakennukset ja infrastruktuurin kannalta merkittävät rakennukset. Tiloissa työskentelevät henkilöt tuntevat rakennuksen tilat yleensä hyvin ja henkilömäärä rakennuksessa on pinta-alan nähden vähäinen. Näin ollen suurten henkilövahinkojen vaara on kohtuullisen vähäinen. Suurten A4 kohteiden omaisuusarvot ovat sen sijaan merkittävät ja teollisuus työllistää merkittävän määrän alueen väestöä. Teollisuuskohteiden palo- ja kemikaaliriskit vaihtelevat suuresti. Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston laatimat A4 kohteiden periaatteelliset palotarkastusvälit määrittelevät palotarkastustiheyden pinta-alan mukaan. Tutkijan mielestä palotarkastusvälien määrittelyssä olisi tarpeen ottaa huomioon pinta-alan lisäksi myös palovaarallisuusluokka ja mahdollisesti kiinteistön arvo. Tällöin palotarkastustoiminta voidaan kohdistaa sinne missä omaisuusriskit ovat todellisuudessa suurimmat. Suurten A4 kohteiden johtohenkilöt ovat yleensä varsin hyvin tietoisia turvallisuudesta ja sen merkityksestä. Usein he myös tuntevat toimintansa liittyvät riskit. Suuret A4 kohteet asettavatkin kovia vaatimuksia palotarkastajien osaamiselle. Tämän takia palotarkastajien erikoistuminen eri teollisuuden aloille on järkevää. Tällöin palotarkastajien osaaminen eri teollisuudenalojen riskeistä kehittyä sellaiselle tasolle, että voimme tuottaa entistä vaikuttavampaa valvontatoimintaa teollisuuskohteissa. Palotarkastuksia on myös järkevä tehdä samaan aikaan muiden viranomaisten ja toimijoiden tarkastusten kanssa.

Rakennusluokkaan A5 kuuluvat maataloustuotantotilat. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alue on maa-seutumaisista aluetta, jossa sijaitsee runsaasti maataloustuotantotiloja. Maataloustuotantotilojen kokonaisuus alueella on noin 1000 kappaletta, joista suuria ympäristökeskuksen luvanvaraisia maatiloja on noin 200 (Jokilaaksojen pelastuslaitos, palotarkastustietokanta). Vuonna 2016 suuria A5 kohteita on tarkastusvuorossa 98 kappaletta, joka on 18,2% vuoden 2016 suurista yritys- ja laitoskohteista. Viime vuosina alueelle on rakennettu entistä suurempia maatalouden tuotantorakennuksia, joissa toiminnot on pitkälle automatisoitu. Tuotantotilojen, laitteiden ja tuotantoeläinten rahallinen arvo isolla maatilalla on merkittävä. Maatalouden alkutuotannossa tuotantotilat sähkölaitteineen ja polttomoottorityökoneineen joutuvat kovalle kulutukselle. Tästä johtuen näiden laitteiden ja laitteistojen kunnossapito on erityisen tärkeää. Maatilojen omistajilla on usein erittäin paljon työtä maatilalla, joka voi vaikuttaa turvallisuusasioiden hoitamiseen ja laitteiden kunnossapitoon. Suomessa ja Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella onkin sattunut useita tulipaloja maataloilla, jotka ovat aiheuttaneet merkittäviä taloudellisia tappioita. Lisäksi useilla maataloilla on ollut tilanteita joista olisi voinut kehittyä vakava tulipalo. Maatalouden tuotantotilojen paloturvallisuudessa on melko suuria eroja keskenään. Uudet pihattotyypiset navetat ovat pääosin paloturvallisempia vanhempiin navetoihin nähden ja tilan omistajien turvallisuusasenteet ja osaaminen vaikuttavat paljon turvallisuuskulttuurin tilaan. Näin ollen tutkija ei pidä hyvänä pelastuslaitosten kumppanuusverkoston laatimaa periaatteellista palotarkastusvälijakoa tilan ympäristölupaan perustuen. Maataloustuotantotilojen tarkastusvälien arviointi aina tapauskohtaisesti riskinarvioon perustuen on järkevää.

A6 rakennusluokkaan kuuluvat muut rakennukset ja kohteet. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella suurin osa näistä kohteista on turvetuotantoalueita. Lisäksi tähän ryhmään kuuluu jakeluasemia ja myös muita vaarallisten kemikaalien käsittelyä tai varastointia harjoittavia toimijoita. Suurten A6 kohteiden palotarkastusten määrä on 64 kappaletta vuonna 2016, joka on 11,9% kaikista suurista yritys- ja laitoskohteista tarkastusvuonna. Suurten kemikaalikohteiden kuten turvetuotantoalueidenkin laadukas palotarkastustoiminta edellyttää palotarkastajalta perehtymistä toimialan säädöksiin ja riskeihin. Tämän vuoksi suurten A6 kohteiden palotarkastustoimintaa on järkevää keskittää siten, että palotarkastajien asiantuntemus kehittyy. A6 kohteiden palotarkastusvälejä on myös syytä tarkastella tapauskohtaisesti riskien perusteella. Tukijan mielestä kaikkien turvetuotantoalueiden palotarkastaminen vuosittain ei ole tarpeen. Ne tuotantoalueet, joissa turvallisuuskulttuuri on hyvä voitaisiin tarkastaa kahden tai kolmen vuoden välein.

Suurten yritys- ja laitoskohteiden palotarkastusvälien määrittely tulisi perustua enemmän palotarkastajan tapauskohtaiseen harkintaan, koska palotarkastuskohteiden riskit ja turvallisuuskulttuurin taso

vaihtelee paljon eri kohteiden välillä. Tällä tavalla palotarkastustoiminnan resursseja voidaan ohjata tarkoituksenmukaisella tavalla. Palotarkastajien erikoistuminen on tarpeen ainakin teollisuus- ja kemikaalikohteissa, jolloin palotarkastusten laatua voidaan parantaa ja toiminnan laatu vastaa paremmin asiakkaiden odotuksia.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimuksen kohderyhmänä on Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueen suuret ja suurehkot yritys- ja laitoskohteet, joihin suoritetaan palotarkastus vuoden 2016 aikana. Tutkittavan perusjoukon koko on 1050 yritys- ja laitoskohdetta. Tutkimuksen suorittaminen kokonaistutkimuksena ei ole järkevää, koska perusjoukon koko on näin suuri. Heikkilän mukaan kvantitatiivisessa kyselytutkimuksessa tutkimuksen tekeminen kannattaa tehdä kokonaistutkimuksena, kun perusjoukon koko on alle 300 yksikköä (Heikkilä 2014, 31).

Tutkittava perusjoukko jakautuu 6 ryhmään. Rakennusluokkaan A1 kuuluvat ympärivuorokautisessa käytössä olevat yritys- ja laitoskohteet. Näitä kohteita ovat majoitustilat ja hoitolaitokset, kuten hotellit ja palvelukodit. Tähän rakennusluokkaan kuuluu myös rangaistuslaitokset. Rakennusluokan A2 muodostavat opetustilat. Tutkimukseen opetustiloista kuuluvat yli 100 oppilaan perusopetuksen koulut sekä ammatillisen opetuksen koulut ja lukiot. Rakennusluokkaan A3 kuuluvat kokoontumis- ja liiketilat. Näitä tiloja ovat esimerkiksi erilaiset myymälät ja kauppakeskukset sekä kirkot. Palotarkastustyössä näitä kohteita yhdistää henkilöturvallisuuden korostuminen. A1-A3 rakennusluokissa henkilömäärä on suuri ja osassa kohteista tilat eivät ole henkilöille tuttuja. Näissä kohteissa voi olla henkilöitä, joiden toimintakyky on heikentynyt tai sitä on rajoitettu. Rakennusluokkaan A4 kuuluvat teollisuus- ja varastotilat. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat vain isot tai isohkot teollisuus- ja varastotilat. Teollisuus- ja varastotiloissa toiminnan luonne, riskit ja laajuus vaihtelevat suuresti. Tämä aiheuttaa korkeat vaatimukset palotarkastustyön suorittajien ammattitaidolle. Teollisuuskohteissa palotarkastustyö keskittyy enimmäkseen omaisuusvahinkojen ennaltaehkäisyyn. Rakennusluokan A5 kohteet ovat maatalouden tuotantokohteita. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat rakennusluokasta A5 vain suuret ympäristökeskuksen ympäristöluvan omaavat maatalouden tuotantokohteet. Rakennusluokan A6 muodostavat muut yritys- ja laitoskohteet, kuten kemikaalikohteet ja turvetuotantoalueet. Rakennusluokissa A4-A6 palotarkastustyö keskittyy ennaltaehkäisemään suuret omaisuus- ja ympäristövahingot.

4.1 Tutkimusmenetelmän valinta, tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Jokilaaksojen pelastuslaitoksen asiakkaiden kokemaa valvontatoiminnan laatua. Aihetta on rajattu siten, että tutkimus koskee valvontatoiminnasta ainoastaan palo-

tarkastustoimintaa. Palotarkastuksia Jokilaaksojen pelastuslaitos suorittaa vuosittain noin 1100 kappaletta yritys- ja laitoskohteisiin. Koska tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemaa palvelun laatua, tulee tutkimusongelma ratkaista asiakkailta saadun palautteen perusteella. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnan asiakkaiden suuren määrän takia haastattelututkimus ei sovellu tähän tarkoitukseen hyvin. Tutkittavien suuren määrän ja tutkimusongelman perusteella tutkimus toteutetaan määrällisenä, eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi.

Heikkilän mukaan tilastollisen tutkimuksen keinoin on mahdollista selvittää olemassa oleva tilanne tutkittavassa joukossa sekä selvittää eri asioiden välisiä riippuvuuksia (Heikkilä 2014, 15). Tämän perusteella tutkimusongelman ratkaiseminen onnistuu kyselytutkimuksen avulla. Edellytyksenä tulosten luotettavuudelle on, että kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimukset huomioidaan.

Tärkeä kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimus on validiteetti, eli pätevyys. Tutkimuksen validiteetin näkökulmasta on tärkeää, että tutkija on asettanut täsmällisen tavoitteen tutkimukselle ja tutkimuksessa käytetyt käsitteet on määritetty tarkasti. Tällä tavoin tutkija voi varmistaa, että kyselylomake tutkii oikeita asioita yksiselitteisesti. Tutkimuksen pätevyyteen vaikuttaa myös tutkittavan perusjoukon tarkka määrittely. Tutkijan tulee tietää tarkasti ketä tutkitaan. Tutkimuksen otoksella on suuri merkitys tutkimuksen pätevyyteen. Otoksen tulee edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa ja otoskoko tulee olla riittävän suuri. (Heikkilä 2014, 27.)

Toinen tärkeä kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimus on reliabiliteetti, eli luotettavuus. Tutkijan on pystyttävä huolehtimaan, että tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Tulokset tulee olla samanlaiset vaikka tutkimus toistetaan. Tutkija voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen olemalla tarkka ja kriittinen. Tietojen keräämisessä, syöttämisessä tai tulkittaessa ei saa tapahtua virheitä. Virheiden välttämiseksi on tärkeää, että tutkija tuntee hyvin käyttämänsä tutkimusmenetelmän. Otos vaikuttaa myös tutkimuksen luotettavuuteen. Otoskoko pitää olla riittävän iso, että tulokset ovat luotettavia. Otoksen tulee edustaa kattavasti koko tutkittavaa perusjoukkoa. Tämän vuoksi on tärkeää, että tutkimukseen osallistuu tutkittavia kaikista asiakasryhmistä. (Heikkilä 2014, 28.)

Kolmas tärkeä kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimus on objektiivisuus. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla riippuvaisia tutkijasta. Tutkijan on tämän vuoksi oltava ehdottoman puolueeton koko tutkimuksen ajan. Esimerkiksi kyselylomake on laadittava siten, että asiakas voi antaa palvelun laadusta yhtä helposti huono kuin hyvääkin palautetta. Kyselylomake ei saa ohjata asiakkaan vastauksia.

Tutkijan on uskallettava tulkita vastauksia objektiivisesti. Tuloksia ei pidä sensuroida vaan myös huonoksi koettu palvelun laatu tulee kirjoittaa raporttiin samoin kuin hyväksi koettu palvelun laatu. (Heikkilä 2014, 28-29.)

4.2 kyselylomakkeen laatiminen

Ennen kyselylomakkeen laatimista tutkija tutustui palvelun laatua käsittelevään teoriaan ja sekä pelastusalan valvontatoimintaa käsitteleviin tutkimuksiin. Useissa palvelun laatua käsittelevissä teorioissa korostui asiakaskeskeisyys. Palvelua käyttävä asiakas koettiin palvelun laadun lopulliseksi arviomieheksi. Tämä toimii lähtökohtana tutkimuksen tekemiselle. Koska palvelun laadun määrittää asiakas, mielestäni paras tapa selvittää pelastuslaitoksen valvontatoiminnan laatu on kysyä sitä asiakkailta. Palvelun laatua käsittelevään teoriaan tutustumalla tutkimusongelma täsmentyi tutkijalle entistä selkeämmäksi.

Grönroosin mukaan palvelun laatu koostuu kahdesta ulottuvuudesta, palvelun teknisestä laadusta ja prosessin toiminnallisesta laadusta (Grönroos 1998, 67). Tätä jakoa on käytetty pohjana palvelun laatua koskevissa kysymyksissä. Palvelun laatua käsittelevistä kysymyksistä ensimmäiset 5 koskee palvelun teknistä laatua ja loput 12 palvelun prosessin toiminnallista laatua. Palvelun tekninen laatu vaikuttaa palotarkastuksen vaikuttavuuteen. Palvelun teknisen ja prosessin toiminnallisen laadun lisäksi Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontatoiminnan laatuun vaikuttaa palotarkastusprosessin laatu ja hyvän hallinnon huomioiminen. Palotarkastusprosessin laatuun vaikuttavat asiat on määritetty pelastuslaitoksen palotarkastuksen sisäisissä ohjeissa. Palotarkastusprosessin laatua käsittelevät kysymykset ovat kyselylomakkeen ensimmäisellä sivulla. Valvontatoiminnan hyvää hallintoa käsittelevät kysymykset ovat myös esitetty kyselylomakkeen ensimmäisellä sivulla.

Pelastuslaitosten valvontatoiminnan laatua asiakkaiden näkökulmasta käsitteleviä opinnäytetöitä ei ole tehty Suomessa aiemmin. Tämän takia tutkija koki tutkimuksen tekemisen erityisen tärkeäksi ja mielluisaksi. Helsingin pelastuslaitoksen koordinoima turvallisuuskulttuuria kehittävä valvontatoiminta 2 hanke sen sijaan on tutkinut valvontatoiminnan laatua asiakkaiden näkökulmasta (Helsingin kaupungin pelastuslaitos 2015, 11). Turvallisuuskulttuuria kehittävän valvontatoiminta hankkeen 2 kyselylomaketta ja hankkeen loppuraporttia on käytetty apuna tämän tutkimuksen tekemisessä.

Kyselylomakkeen laatimisen lähtökohtana on, että kyselylomake tulee olla selkeä ja kysyttävien asioiden tulee koskea tarkasti tutkittavaa asiaa. Lomakkeen pituus ei saa olla liian pitkä, koska vastaaminen ei saa kestää liian kauan. Liian pitkä vastausaika lisää voimakkaasti kyselytutkimuksen katoa, joka vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Edellä mainittujen asioiden perusteella tutkija päätyi kolme sivua pitkään kyselylomakkeeseen. Ensimmäisellä sivulla kysytään vastaajan taustatietoja ja käsitellään palotarkastusprosessin laatua. Kyselylomakkeen toisella sivulla käsitellään palotarkastuksen laatua 17 kysymyksen avulla. Kolmannella sivulla käsitellään palotarkastuksen vaikuttavuutta.

Kysymysten muotoilun tutkija koki erityisen tärkeäksi. Kaikkien vastaajien tulee ymmärtää kysymykset samalla tavalla kuin tutkija on ne tarkoittanut. Kysymysten muotoilu ei saa ohjata vastaajaa mihinkään suuntaan, vaan vastaajalla tulee mahdollisuus ilmaista itseään vapaasti. Palotarkastusprosessin laatua koskevat kysymykset ovat pääsääntöisesti suljettuja dikotomisiksi kysymyksiksi. Tällöin vastaajalle jää tulkinnanvaraa mahdollisimman vähän ja vastausten käsittely ei tuota ongelmia.

Palvelun laatua käsittelevissä kysymyksissä käytetään suljettuja kysymyksiä Osgoodin asteikolla. Etuna asteikkotyypin kysymysten käyttämisessä on, että tällä tavalla kyselylomakkeeseen saadaan paljon tietoa pieneen tilaan (Heikkilä 2014, 51). Hyvää Osgoodin asteikon käyttämisessä on objektiivisuus ja vastausvaihtoehtoja on riittävästi. Vastaajan on yhtä helppoa vastata, että laatu on huonoa tai hyvää. Vastausvaihtoehtojen määrä on rajattu viiteen. Tällöin vastaaja ei ole pakotettu ottamaan kantaa, jos vastaajalla ei ole mielipidettä kysyttävään asiaan. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Palvelun vaikuttavuutta käsittelevissä kysymyksissä käytetään suljettuja kysymyksiä Likertin asteikolla. Tutkimuksessa käytetty 5-portainen Likertin asteikko soveltuu hyvin vastaajan mielipiteen tutkimiseen valvontatoiminnan vaikuttavuudesta. Vastaajan on helppo löytää asteikolta parhaiten omaa mielipidettä vastaava vastausvaihtoehto. Vastausvaihtoehtojen määrä mahdollistaa sen, että vastaajan ei ole pakotettu ottamaan jokaiseen kysymykseen kantaa. Palvelun vaikuttavuutta kuvaavat kysymykset on ryhmitelty neljään ryhmään mikä selkeyttää kyselylomaketta. Heikkoutena suljettujen kysymysten käyttämisessä Osgoodin ja Likertin asteikolla on, että kysymysten tärkeyden painoarvoa vastaajalle ei tule ilmi. Toisena heikkoutena voidaan pitää sitä, että ei mielipidettä vastausvaihtoehto saattaa houkuttaa liikaa osaa vastaajista. (Heikkilä 2014, 49–52.)

Kysymyslomakkeen ensimmäisen version valmistuttua tutkija suoritti lomakkeen testauksen. Lomakkeen testauksessa palotarkastuksen asiakas vastasi kyselylomakkeeseen, jonka jälkeen tutkija haastateli vastaajaa kyselyyn vastaamisesta. Kyselylomakkeen testaamisella asiakkaalla tutkija pyrki varmistamaan, että asiakkaat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla kuin tutkija ja, että kyselylomake on

selkeä. Kolmantena asiana kyselylomakkeen testauksessa on selvittää vastaamiseen kuluva aika. Lomakkeen testauksessa vastaamiseen kului 6 minuuttia aikaa, jota voi pitää kohtuullisena aikana. Kyselylomakkeen testauksen jälkeen tutkija teki tarvittavat korjaukset kyselylomakkeeseen.

Kyselylomakkeen testauksen jälkeen tutkija lähetti kyselylomakkeen opinnäytetyön työpaikkaohjaajalle Pentti Ukkolalle, Jokilaaksojen pelastuslaitoksen aluepalotarkastajille ja Chydeniuksen Raine Vallille kommentteja varten. Paloinsinööri Pentti Ukkola ja Chydeniuksen Raine Valli antoivat erittäin tärkeitä neuvoja tutkimuksen suorittamiseen ja kyselylomakkeen laatimiseen. Varsinkin Pentti Ukkolan antamilla neuvoilla oli suuri apu kyselylomakkeen viimeistelyssä. Chydeniuksen Raine Valli antoi tärkeitä neuvoja miten tulosten käsittely tulee ottaa huomioon kyselylomakkeen laatimisessa.

Tutkimuslomakkeeseen sisältyy varsinaisen kyselylomakkeen lisäksi saatekirje. Saatekirjeen perimmäinen tarkoitus on motivoida asiakkaita vastaamaan kyselytutkimukseen. Saatekirjeessä kerrotaan vastaajalle tutkimuksen tarkoitus sekä annetaan vastaajalle toimintaohjeet kyselyyn vastaamiseen. Saatekirjeellä on vaikutusta tulosten luotettavuuteen ja pätevyyteen. Tavoitteena tutkijalla oli laatia motivoiva saatekirje ja saada kato mahdollisimman pieneksi kyselytutkimuksessa. Saatekirjeessä tutkija kehottaa vastaajia vastaamaan kyselyn mahdollisimman pian, mikä osaltaan vaikuttaa vastausten laatuun.

4.3 Aineiston kerääminen

Koska tutkimusaineistoa Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontatoiminnan palvelun laadusta ei ole käytettävissä tutkija kerää aineiston itse. Tutkimusaineisto kerätään Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnan asiakkailta kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake toimitetaan palotarkastuksen yhteydessä asiakkaalle. Asiakas saa tarvittavat ohjeet vastaamiseen tutkijan laatimasta saatekirjeestä. Kyselylomakkeen palauttaminen on tehty asiakkaalle vaivattomaksi. Asiakas voi palauttaa kyselylomakkeen postin vastauslähetyksenä.

Tämä tutkimus tehdään otantatutkimuksena, koska perusjoukko on liian suuri kokonaistutkimuksen suorittamiseen. Heikkilän mukaan tulosten luotettavuuden kannalta on tärkeää, että otos on edustava pienoiskuva perusjoukosta (Heikkilä 2014, 31). Tämän takia tutkija on valinnut tutkittavat perusjoukon yksiköt maantieteellisesti mahdollisimman tasaisesti. Tavoitteena on, että jokaisella Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueen yritys- ja laitospöytäkirjoilla, johon suoritetaan palotarkastus vuonna 2016, on yhtä

suuri mahdollisuus osallistua kyselytutkimukseen. Otoksen edustavuuden kannalta on tärkeää, että jokaisesta rakennusluokasta saadaan osallistujia tutkimukseen yhtä paljon. Heikkilän mukaan jokaisesta tutkittavasta ryhmässä tulisi olla vähintään 30 tilastoyksikköä, että ryhmien välisiä vertailuja voidaan luotettavasti tehdä. Tämän edellyttää tässä tutkimuksessa yhteensä 180 kyselytutkimukseen vastaajaa. Tämän vuoksi tutkija on asettanut tavoitteeksi 180 kyselytutkimukseen vastaajaa. Mikäli kyselytutkimuksen vastaajien määrä jää merkittävästi pienemmäksi, tutkimuksen tuloksia tarkastellaan kokonaistasolla. Kyselytutkimuksen kato voi olla Heikkilän mukaan suuri ja tämä tulee tutkijan ottaa huomioon otoskokoa määrittäessään (Heikkilä 2014, 41-42). Aikaisemmissa asiakaskyselyissä Jokilaaksojen pelastuslaitoksella kato on ollut noin 50%. Tutkija arvioi kadon olevat samaa suurusluokkaa myös tässä tutkimuksessa.

Tiedonkerääminen tutkimuksessa suoritetaan kirjekyselyllä. Valvontatyön asiakas vastaa kyselytutkimukseen anonyymisti, eikä yksittäistä vastaajaa voida yksilöidä jälkikäteen. Tämän vuoksi tutkija uskoo, että asiakkaat uskaltavat arvioida laadun rehellisesti. Yritys- ja laitospöytäkirjan palotarkastuksen asiakas saa palotarkastuksen jälkeen aluepalotarkastajalta tutkimuksen kyselymateriaalin. Kyselymateriaali sisältää saatekirjeen, palautuskirjekuoren ja varsinaisen kyselylomakkeen. Kyselylomake on paperiversiona sen vuoksi, että kaikilla asiakkailta on varmasti mahdollisuus vastata kyselytutkimukseen. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kysyä lisätietoja aluepalotarkastajalta kyselyyn liittyen palotarkastustapahtuman jälkeen. Tutkimuksessa on tarkoitus, että asiakas arvioi vain viimeisintä palotarkastustapahtumaa.

Kyselytutkimuksen vastauksia kerättiin 1.3.-9.11.2016 välisenä aikana Jokilaaksojen pelastuslaitoksen yritys- ja laitospöytäkirjan palotarkastusten asiakkailta. Tutkimukseen osallistui suuret tai suurehkot palotarkastuskohteet, joiden palotarkastuksia suorittavat aluepalotarkastajat. Tutkija on jakanut kaikille kuudelle Jokilaaksojen pelastuslaitoksen aluepalotarkastajalle kyselytutkimusmateriaalin helmikuussa 2016. Tutkija on pitänyt aluepalotarkastajille infotilaisuuden tutkimuksen tekemisestä tammikuussa 2016. Tämän vuoksi aluepalotarkastajilla on valmiudet vastata asiakkaiden heille esittämiin kysymyksiin kyselytutkimukseen liittyen. Tutkija on ohjeistanut aluepalotarkastajia lisäksi myös sähköpostitse ennen kyselytutkimuksen aloittamista. Tutkija pitää aluepalotarkastajien roolia merkittävänä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Aluepalotarkastajilla on mahdollisuus motivoida asiakkaita vastaamaan kyselytutkimukseen mahdollisimman pian palotarkastuksen jälkeen, jolloin tutkimuksen kato jää mahdollisimman pieneksi.

4.4 Vastausten kokoaminen ja tulosten esittäminen

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tarvittava otoskoko saavutettiin noin kahdeksan kuukauden aineiston keräämisen jälkeen marraskuussa 2016. Tämän jälkeen tutkimuksen tekeminen jatkui vastausten kokoamisella analysointia varten. Ennen vastausaineiston syöttämistä taulukkolaskentaohjelmaan tulee vastauslomake koodata siten, että kaikki vastaukset voidaan esittää numeroiden muodossa. Kaikki vastauslomakkeet numeroitiin juoksevilla numeroilla, että vastauslomakkeisiin voidaan tarvittaessa myöhemmin palata.

Tutkimuksen vastauksista laadittiin havaintomatriisi Excel taulukkolaskentaohjelmaan siten, että yhden vastauslomakkeen kaikki vastaukset ovat yhdellä rivillä. Tällöin vaakarivit vastaavat siis tilastoyksikköä ja jokainen pystysarake sisältää yhden muuttujan kaikki vastaukset. Tällä menettelytavalla aineistoa on helppo käsitellä ja analysoida myöhemmin. Taulukon ensimmäiselle riville kirjoitettiin muuttujan nimi. Muuttujien nimeäminen tehtiin varmuuden vuoksi siten, että ne ovat yhteensopivia SPSS tilasto-ohjelman kanssa jos havaintomatriisia päätetään analysoida tilasto-ohjelman avulla. Mikäli vastaaja oli jättänyt vastaamatta johonkin kysymykseen, jätettiin tämä kohta tyhjäksi havaintomatriisissa.

Kun vastausaineisto oli syötetty havaintomatriisiksi taulukkolaskentaohjelmaan alkaa ajosuunnitelman tekeminen. Heikkilän mukaan hyvin laadittu ajosuunnitelma on oikeiden johtopäätösten ja luotettavan tutkimusraportin perusta (Heikkilä 2014, 139). Ajosuunnitelman tekemistä ohjaavat tutkimusongelma ja tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Tämän tutkimuksen päällimmäiset tutkimusongelmat ovat.

- Kokevatko asiakkaat Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnan laadukkaaksi?
- Toteutuuko palotarkastusprosessi kuten se on Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmaan kuvattu?
- Toteutuuko palotarkastustoiminnassa hyvä hallinto?
- Vaihteleeeko palotarkastustoiminnan laatu eri rakennusluokissa?

Tosiasiaa tässä tutkimuksessa selvitetään asiakkaan kokemaan kokonaislaatua. Asiakkaan kokema kokonaislaatu muodostuu asiakkaan mielessä odotetusta laadusta ja koetusta laadusta. Asiakas vertaa mielessään koettua laatua hänen odottamaansa laatuun ja arvostelee palvelun laatua tämän perusteella. Tutkimuksen tuloksia tulkittaessa on otettava lisäksi huomioon, että asiakkaan odotuksiin vaikutta asiakkaan tarpeet. Palotarkastustoiminnan asiakkaiden tarpeet vaihtelevat toimialan ja yrityksen koon ja

kehitysvaiheen mukaan. Koettuun laatuun vaikuttaa pelastuslaitoksen imago. Imago toimii eräänlaisena suodattimena. Palotarkastustoiminnan koettu laatu koostuu teknisestä laadusta ja toiminnallisesta laadusta.

Palotarkastustoiminnan laatua selvitetään erikseen teknisen eli lopputuloslaadun ja toiminnallisen laadun osalta. Kaikki laatuun liittyvien kysymysten vastaukset analysoidaan ensin erikseen. Näin saadaan selville onko palotarkastustoiminnan laadussa jotain yksittäistä tekijää, joka koetaan erityisen hyvä- tai huonolaatuiseksi. Jokainen kysymys analysoidaan myös rakennusluokittain, jolloin selviää laatu- poikkeamat eri rakennusluokkien välillä. Kun kaikki tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun liittyvien kysymysten vastaukset on analysoitu, kerätään toiminnallisen laadun vastaukset rakennusluokittain omaan taulukkoon ja teknisen laadun vastaukset omaan taulukkoon. Tällöin palotarkastustoiminnan koetun kokonaislaadun vertailu eri rakennusluokissa on mahdollista.

Palotarkastusprosessin toteutumisessa verrataan tutkimuksessa asiakkaalta saatuja vastauksia siihen miten prosessin kuuluisi mennä valvontasuunnitelman mukaan. Tutkimuksessa pyritään selvittämään onko palotarkastusprosessin toteutumisessa sellaisia poikkeamia, joilla voi olla merkitystä palotarkastustoiminnan laatuun. Hyvän hallinnon perustana palotarkastustoiminnassa on pelastuslain ja erityisesti hallintolain tarkka noudattaminen. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan näiden lakien asettamien keskeisimpien hallinnollisten vaatimusten toteutumista Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustyössä.

Tässä tutkimuksessa analysoidun tiedon määrä on varsin suuri. Muuttujia tutkimuslomakkeessa on yhteensä 54 kappaletta ja vastaajia on 106. Tästä saadaan laskettua, että vastausten määrä tutkimuksessa on 5724 kappaletta. Heikkilän mukaan suuret tietomassat saadaan taulukon avulla helpommin järjestettyyn ja hallittavaan muotoon (Heikkilä 2014, 144). Tämän vuoksi päädyin tässä tutkimuksessa käsittelemään ja esittämään laatuun liittyvät vastaukset taulukkomuodossa. Koska rakennusluokkien otoskoot vaihtelevat tutkimuksessa toisistaan, tulokset esitetään prosentteina. Ristiintaulukoinnilla voidaan paljastaa mahdollisia muuttujien välisiä eroja (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2014, 43-44). Ristiintaulukoinnilla voidaan selvittää tutkimuksessa esimerkiksi vaikuttaako vastaajan asema organisaatiossa koettuun kokonaislaatuun palotarkastustoiminnassa.

Lopuksi tuloksista tehdään yhteenveto, jossa tärkeimmät ja selvimmät tutkimustulokset toistetaan. Näin keskeisimmät tulokset ovat nopeasti löydettävissä raportista niitä tarvitseville.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemaa palotarkastustoiminnan laatua Jokilaaksojen pelastuslaitoksella. Tämän tutkimuksen tulokset perustuvat kyselytutkimukseen, johon ovat vastanneet palotarkastuksen kohteena olevat asiakkaat. Tutkijan mielestä palotarkastustoiminnan asiakkaat ovat palotarkastustoiminnan parhaita arviomiehiä. Tämän vuoksi juuri heidät on valittu kyselytutkimuksen kohderyhmäksi.

Kyselytutkimuksen vastaukset kerättiin suurten yritys- ja laitospaikkojen palotarkastuksien yhteydessä aikavälillä 1.3.2016–7.11.2016. Vastauslomakkeita palautui tutkijalle tasaisesti koko edellä mainitun ajan. Palotarkastuksen asiakkaat palauttivat tutkijalle yhteensä 106 vastauslomaketta. Vastauslomakkeita on palautettu tasaisesti ympäri Jokilaaksojen pelastuslaitoksen aluetta, joten tutkimus kuvaa palotarkastuksen laatua koko pelastuslaitoksen alueella.

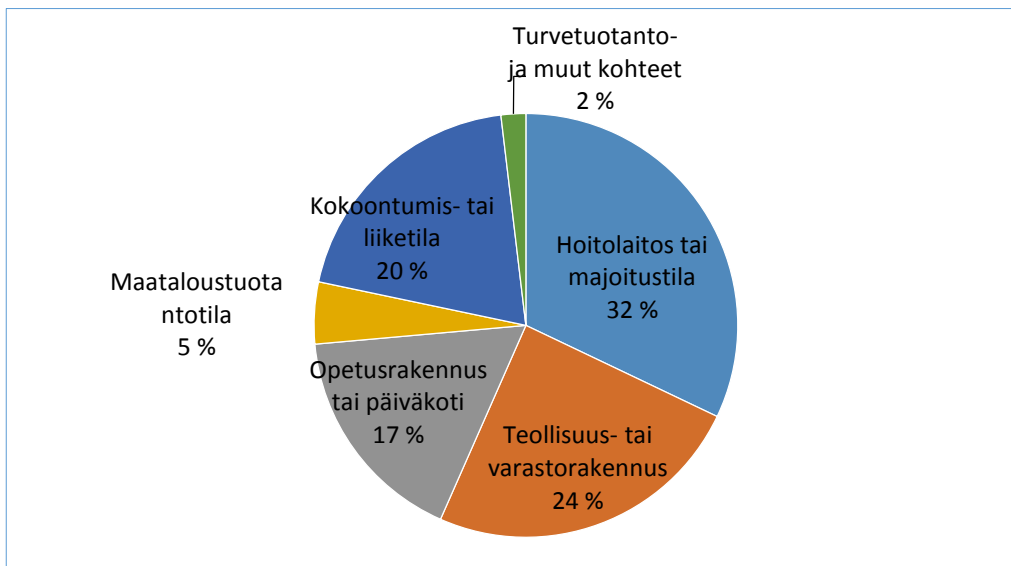
Tällä tutkimuksella haetaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin.

- Kokevatko asiakkaat Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnan laadukkaaksi?
- Toteutuuko palotarkastusprosessi kuten se on Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmaan kuvattu?
- Toteutuuko palotarkastustoiminnassa hyvä hallinto?
- Vaihteleeeko palotarkastustoiminnan laatu eri rakennusluokissa?

TAULUKKO 1. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain

Rakennusluokka	Vastausten määrä
Hoitolaitos tai majoitustila	34
Teollisuus- tai varistorakennus	26
Opetusrakennus tai päiväkot	18
Maataloustuotantotila	5
Kokoontumis- tai liiketila	21
Turvetuotanto- ja muut kohteet	2

Vastauksia rakennusluokista maataloustuotantotilat sekä turvetuotantotilat ja muut kohteet on tullut niin vähän, että tämä tulee ottaa huomioon vertaillessa eri rakennusluokkia keskenään. Näistä rakennusluokista ei olisi saatu riittävää määrää vastauksia vaikka vastausaikaa olisi lisätty. Muista rakennusluokista vastauksia saatiin niin runsaasti, että eri rakennusluokkia voidaan vertailla keskenään luotettavasti.

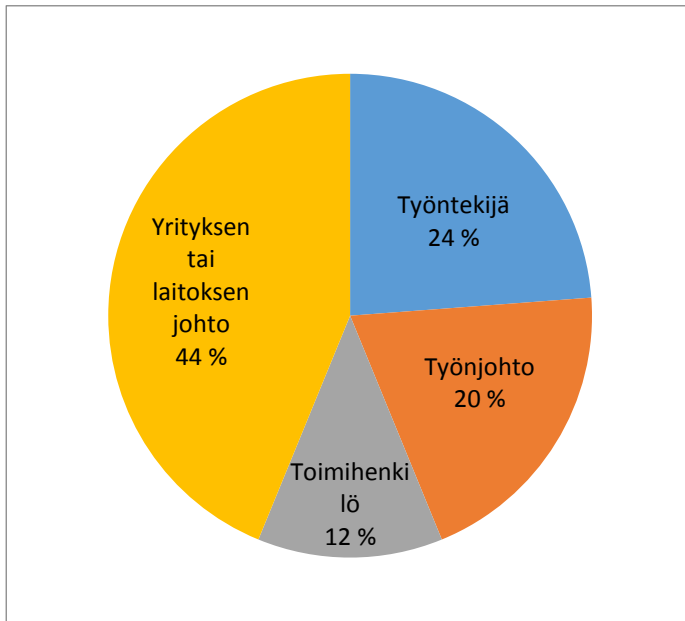


KUVIO 8. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain prosentteina

Kyselytutkimukseen vastaajia on kaikilta organisaatiotasoilta, työntekijästä laitoksen johtajiin. 46 vastaajaa kuuluu yrityksen tai laitoksenjohtoon. Yrityksen tai laitoksen johdon suurehko määrä vastaajissa selittyy sillä, että Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelman mukaan palotarkastus toimitetaan laitoksen johdon kanssa (Valvontasuunnitelma 2016, 8). Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvä asia, että eri rakennusluokissa on tasaisesti vastaajia eri organisaatiotasoilta. Jokaisessa rakennusluokassa enemmistö vastaajista kuuluu yrityksen tai laitoksen johtoon.

85 vastaajaa on ollut aiemmin palotarkastuksella mukana ja 59% vastaajista oli ollut palotarkastuksella mukana vähintään neljä kertaa. Vastaajilla on kertynyt kokemusta palotarkastuksista varsin paljon, joten heille on jo kehittynyt käsitys siitä mitä palotarkastus on. Suurimmalle osalle vastaajista on muodostunut odotuksia palotarkastustoimintaa kohtaan aikaisempien palotarkastusten perusteella. Vastaajista 75% oli palotarkastuksella ensimmäistä kertaa vuoden 2016 palotarkastuksen suorittajan kanssa.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen organisaatiouudistuksen seurauksena palotarkastuksia suorittavan henkilökunnan määrä on vähentynyt. Lisäksi aluepalotarkastajien tarkastusalueet ovat suuret. Näiden syiden vuoksi kohteen edustaja ja palotarkastuksen suorittaja eivät yleensä tunne toisiaan entuudestaan.



KUVIO 9. Kyselytutkimukseen vastaajan asema organisaatiossa

Kyselylomakkeita jätettiin palotarkastusten yhteydessä yhteensä 196 kappaletta. Tutkijalle näistä palautui yhteensä 110 kappaletta. Palautusprosentiksi tuli näin ollen 56%, jota voidaan pitää hyvänä.

5.1 Hyvän hallinnon toteutuminen

Pelastusviranomaisen suorittaman valvontatoiminnan laadun ehdoton edellytys on hyvän hallinnon toteutuminen. Tämän vuoksi hyvän hallinnon toteutumista käsitellään tutkimuksen tuloksissa ensimmäisenä. Pelastusviranomaisen on toimittava palotarkastustehtävillä siten, että hyvän hallinnon vaatimukset toteutuvat. Palotarkastustoiminnan hyvää hallintoa säätelevät pelastuslaki 379/2011 ja hallintolaki 434/2003. Tässä tutkimuksessa arvioidaan niitä hyvän hallinnon vaatimuksia, joita palotarkastuksen asiakas voi arvioida.

Hallintolain 9§ määrittelee viranomaisen hyvän kielenkäytön vaatimuksia. Sen mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 2003, 9§). Kyselylomakkeen kolmas kysymys käsittelee viranomaisen hyvän kielenkäytön vaatimusta.

Kysymys kolme on *Oliko palotarkastuspöytäkirja ymmärrettävä ja selkeä?* Asiakkaat voivat tarvittaessa perustella vastausta omin sanoin. Tutkimukseen vastanneista asiakkaista 90% oli sitä mieltä, että palotarkastuspöytäkirja oli ymmärrettävä ja selkeä. Vain 1% vastanneista oli sitä mieltä, että palotarkastuspöytäkirja ei ollut ymmärrettävä ja selkeä. Tämän vastaajan mielestä käsin kirjattu palotarkastuspöytäkirja on hieman epäselvä. 9% vastaajista eivät olleet vastanneet ollenkaan tähän kysymykseen. Vastaamatta jättäneistä osa on perustellut vastaamatta jättämistä sillä, että eivät ole nähneet pöytäkirjaa tai sitä ei ole heille vielä toimitettu. Ne, jotka pitivät palotarkastuspöytäkirjaa ymmärrettävänä ja selkeänä, ovat perustelleet kantaansa omin sanoin näin.

”Tarkastuskertomus oli selkeä ja vastasi tarkastuskierroksella eteen tulleita asioita/puutteita.”

”Riittävän yksiselitteisiä.”

”Oleelliset asiat tulevat esille. Asiantunteva raportti. Arvostan tarkastajan kokonaisuuden hahmottamista. Olen kohdannut aikaisemmin myös yksityiskohtiin keskittyviä tarkastajia.”

”Korjaus yms. toimenpiteistä on annettu kirjallinen ohjeistus jota tuetaan suullisella ohjeistuksella.”

”Palotarkastuspöytäkirja käytiin kohta kohdalta läpi”

Vastaajat arvioivat kyselylomakkeessa myös palotarkastajan käyttämän puhekielen ymmärrettävyyttä ja vastausten selkeyttä. Väittämä 27. tarkastajan puhekieli oli ymmärrettävää. Vastaajista 92% oli täysin samaa mieltä siitä, että tarkastajan puhekieli oli ymmärrettävää. Osittain samaa mieltä siitä, että tarkastajan puhekieli oli ymmärrettävää on 6% vastanneista. 2% vastanneista vastasivat ei mielipidettä tai eivät vastanneet väittämään ollenkaan. Väittämä 28. tarkastajan vastaukset olivat selkeitä. 85% vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että tarkastajan vastaukset olivat selkeitä. Vastaajista 13% oli vain osittain samaa mieltä siitä, että tarkastajan vastaukset olivat selkeitä. Loput 2% eivät vastanneet ollenkaan tähän väittämään.

Palotarkastustoiminnan hyvän kielenkäytön vaatimus on tutkimuksen tulosten perusteella toteutunut kohtuullisen hyvin. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastajien laatimia palotarkastuspöytäkirjoja pidetään ymmärrettävinä ja selkeinä. Palotarkastajien puhekielen ymmärrettävyydessä ja vastausten selkeydessä on vastaajien mielestä kuitenkin hieman parannettavaa.

Hyvän hallinnon tärkeimpiä asioita palotarkastustoiminnassa on asiakkaan kuuleminen. Pelastuslain mukaan palotarkastuksesta tulee laatia pöytäkirja, jossa tulee olla tarkastettavan kohteen edustajan esittämä selvitys (Pelastuslaki 2011, 80§). Hallintolain 34§ käsittelee asianosaisen kuulemistä. Sen mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta

sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun (Hallintolaki 2003, 34§).

Kyselylomakkeen kysymys kuusi käsitteli asiakkaan kuulemista. Kysymys 6. kuultiinko teitä korjausmääräyksien antamisen yhteydessä? (Tarkastaja kertoi mistä asioista tulee korjausmääräyksiä ja teillä oli mahdollisuus antaa selvityksenne) Kysymykseen vastanneista vastaajista 98% oli sitä mieltä, että heitä on kuultu korjausmääräyksien antamisen yhteydessä. Kysymykseen vastanneista vastaajista 2% oli sitä mieltä, että heitä ei oltu kuultu riittävästi korjausmääräysten antamisen yhteydessä. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella hyvä hallinto toteutuu asiakkaiden kuulemisessa palotarkastustoiminnassa.

Viranomaistarkastuksesta laadittava pöytäkirja tulee hyvän hallinnon mukaisesti toimittaa asianosaiselle tiedoksi viipymättä (pelastuslaki 2011 80§ ja hallintolaki 2003 39§). Kyselylomakkeen kysymys kaksi koskee palotarkastuspöytäkirjan toimittamista riittävän nopeasti asiakkaalle. Kysymys kaksi kuuluu oletteko saaneet palotarkastuspöytäkirjan kohtuullisessa ajassa? Kysymykseen vastanneista vastaajista 92% oli mielestään saanut palotarkastuspöytäkirjan kohtuullisessa ajassa. 8% kysymykseen vastaajista ei ollut vielä saanut palotarkastuspöytäkirjaa vastaushetkellä. Kukaan vastaajista ei pitänyt palotarkastuspöytäkirjan toimitusaikaa kohtuuttomana. Tämän kysymyksen vastauksien luotettavuutta heikentää se, että vastaajia kehoitettiin vastaamaan kyselyyn heti palotarkastuksen jälkeen. Tämän vuoksi tutkimuksessa 8% vastaajista eivät olleet saaneet palotarkastuspöytäkirjaa vastaushetkellä ja näiden puuttuvien pöytäkirjojen saaminen kohtuullisessa ajassa ei selviä tutkimuksessa.

Hyvään hallintoon kuuluu, että korjausmääräykset tulee perustella palotarkastuspöytäkirjassa (pelastuslaki 2011 80§). Näin ollen asianosainen voi arvioida onko annettu korjausmääräys lainmukainen ja hakea tarvittaessa asiaan oikaisua. Perusteluissa on ilmoitettava ne seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset (hallintolaki 2003, 45§). Vastauslomakkeen väittäjä 29 käsitteli asioiden perustelemista. Väittäjä 29. tarkastaja perusteli asiat hyvin. Vastaajista 83% oli täysin samaa mieltä siitä, että tarkastaja perusteli asiat hyvin. Vain osittain samaa mieltä asiasta oli 13% vastaajista. 1% vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että palotarkastaja perusteli asiat huonosti. Vastaajista 5% vastasivat ei mielihpidettä tai jättivät vastaamatta kysymykseen. Hyvä hallinto näyttää toteutuneen kohtuullisen hyvin päätösten perustelujen osalta Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustyössä.

Kun palotarkastaja antaa korjausmääräyksen pelastuslain velvoitteiden toteuttamatta jättämisessä tulee korjausmääräyksille antaa määräaika, mikäli puutetta ei voida heti korjata (pelastuslaki 2011, 81§). Hyvän hallinnon mukaisesti palotarkastajan tulee arvioida määräaika kohtuulliseksi toteuttaa. Vastauslomakkeen kysymys viisi käsittelee korjausmääräysten määräaikaa ja kuuluu seuraavasti: Oliko korjausmääräyksille annettu määräaika sopiva? Vastaajista 86% piti palotarkastajan korjausmääräysten määräaikaa sopivana ja vain 2% piti määräaikaa liian lyhyenä. 11% vastaajista ilmoitti, että korjausmääräyksille ei annettu määräaikaa palotarkastuspöytäkirjassa. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että korjausmääräyksille annettu määräaika olisi liian pitkä. Korjausmääräyksille annettuja määräaikoja voidaan pitää erittäin sopivina tutkimuksen tulosten perusteella. Yllättävää on että 11% vastaajista ilmoitti että korjausmääräyksille ei annettu ollenkaan määräaikaa vaikka pelastuslaki velvoittaa antamaan korjausmääräyksille määräajan, mikäli puutetta ei voida heti korjata.

Tämän tutkimuksen perusteella hyvän hallinnon vaatimukset näyttävät toteutuneen kohtuullisen hyvin Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustyössä. Tärkeimmistä hyvään hallintoon kuuluvista asioista asiakkaan kuuleminen ja palotarkastuspöytäkirjan ymmärrettävyys ja selkeys toteutuivat jopa erittäin hyvin. Kolmas tärkeä hyvään hallintoon kuuluva tekijä on päätösten perustelevuus. Päätösten perustelevuus toteutui tutkimuksessa vain kohtuullisen hyvin. Hyvän hallinnon näkökulmasta kehitettävät asiat palotarkastustyössä ovat päätösten perustelevuus asiakkaalle ja vastausten selkeys.

Tässä tutkimuksessa selvitettiin hyvän hallinnon toteutumista niiltä osin kun se asiakkailta saatavan tiedon perusteella on mahdollista. Hyvään hallintoon palotarkastustyössä kuuluu tutkittujen asioiden lisäksi puolueettomuus ja tasapuolisuus sekä toimien on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuihin päämääriin nähden. Käytännössä tasapuolisuus tarkoittaa palotarkastustyössä sitä että korjausmääräyksiä annetaan samoilla kriteereillä kaikille asiakkaille.

5.2 Palotarkastusprosessi

Palotarkastusprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmassa. Palotarkastusprosessi ohjaa palotarkastajia samanlaiseen toimintamalliin läpi pelastuslaitoksen toiminta-alueen. Täällä tavoin asiakkaat saavat tasapuolisempaa palvelua palotarkastajasta riippumatta.

Palotarkastuksen toimittamiseksi otetaan ensin yhteyttä tarkastettavan kohteen johtoon, että voidaan sopia palotarkastusajasta. Palotarkastus suoritetaan laitoksen johdon kanssa ja lisäksi tarkastukselle osallistuu laitoksen muut turvallisuudesta vastaavat. Kysymyslomakkeella selvitettiin turvallisuudesta vastaavien osallistumista palotarkastukselle. Vastauksista selvisi, että 18% palotarkastuksista toimipisteen turvallisuudesta vastaava ei osallistunut palotarkastukselle. Laadukkaan palotarkastustoiminnan näkökulmasta tulos on huolestuttava. Noin joka viidennellä palotarkastuksella kohteen turvallisuudesta vastaava ei pääse esittämään näkemyksiään mahdollisista turvallisuuspuutteista, eikä saa ulkopuolisen asiantuntijan näkemystä paloturvallisuuden tilasta. Toimipisteen turvallisuudesta vastaavan poissaolo palotarkastukselta vaikuttaa todennäköisesti myös turvallisuuskulttuurin arviointiin, jolla määritetään palotarkastuksen suoritusväliä. Tutkijan mielestä on välttämätöntä, että toimipisteen turvallisuudesta vastaavat henkilöt osallistuvat palotarkastukselle.

Kun palotarkastusaika on sovittu, lähetetään kohteeseen palotarkastuskäynnistä ja sisällöstä kertova kirje (Valvontasuunnitelma 2016, 8). Palotarkastuskirje palvelee myös hyvän hallinnon toteutumista, koska hallintolain mukaan tarkastuksen asianosaiselle on kerrottava tarkastuksen tavoitteista ja sisällöstä (Hallintolaki 2003, 39§). Palotarkastuskirjeen avulla palotarkastustoiminnan asiakas saa nämä tiedot jo ennen palotarkastusta. Osa asiakkaista korjaa turvallisuuspuutteita jo ennen palotarkastuksen toimittamista, kun saavat tiedon palotarkastuksen sisällöstä palotarkastuskirjeestä. Kysymyslomakkeen ensimmäinen kysymys koskee palotarkastuskirjettä ja kuuluu seuraavasti: Lähetettiinkö teille ohje palotarkastukseen valmistautumisesta ennen palotarkastusta? Vastaajista 58% ilmoitti, että heille on lähetetty ohje palotarkastukseen valmistautumisesta. Palotarkastusprosessin toteutuminen palotarkastuskirjeen osalta on melko heikko, koska vain vähän yli puolet vastaajista on saanut kirjeen. Asia ei välttämättä ole todellisuudessa yhtä huonosti, koska voi olla että palotarkastuskirje on lähetetty toimipisteessä jollekin muulle henkilölle kuin asiakaskyselyyn vastaajalle.

Palotarkastuksen aikana palotarkastaja jakaa tietoa kohteen turvallisuudesta (Valvontasuunnitelma 2016, 8). Palautteen saaminen turvallisuuden tilasta ja etenkin suurimmista turvallisuuspuutteista on tutkijan mielestä palotarkastuksen tärkeimpiä asioita. Tämän palautteen perusteella on mahdollista kehittää toimipisteen turvallisuutta paremmaksi ja keskittyä tärkeimpiin turvallisuusasioihin. Vastauslomakkeen kysymyksessä 8. kysyttiin: Saitteko riittävästi palautetta paloturvallisuuden tilasta palotarkastuksella? Vastaajista 98% oli sitä mieltä, että saivat riittävästi palautetta paloturvallisuuden tilasta palotarkastuksella. Tulosta palautteen antamisesta paloturvallisuuden tilasta voidaan pitää erittäin hyvänä.

Palotarkastusprosessiin kuuluu myös asiakkaan kuuleminen korjausmääräyksissä ja pöytäkirjan toimitaminen asiakkaalle. Pöytäkirja voidaan antaa asiakkaalle heti palotarkastuksen päätteeksi tai haastavammissa kohteissa se voidaan toimittaa jälkeinpäin asianosaiselle. Asiakkaan kuuleminen on toteutunut tutkimuksen perusteella erittäin hyvin ja pöytäkirjan toimittaminen asiakkaalle riittävän ajoissa on toteutunut hyvin. Tarkemmin kuulemisesta ja pöytäkirjan toimittamisesta on kerrottu hyvän hallinnon tulosten yhteydessä.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastusprosessiin kuuluu valvontasuunnitelman mukaan myös kohteen taustatietoihin tutustuminen ennen palotarkastusta ja kohteen turvallisuuskulttuurin arviointi (Valvontasuunnitelma 2016, 8-9). Tässä tutkimuksessa ei ole selvitetty toteutuuko kohteen taustatietoihin tutustuminen ja turvallisuuskulttuurin arviointi palotarkastustyössä.

Palotarkastuksen vaikuttavuuteen liittyy oleellisesti se, että palotarkastuksia tehdään sopivin väliajoin. Valvontaa tulee olla riittävän usein, että pelastuslaitokselle osoitettu valvontavelvoite voidaan toteuttaa ja paloturvallisuus on lainsäädännön määräämällä tasolla. Palotarkastuksia ei pitäisi tehdä kuitenkaan liian usein, mikäli paloturvallisuuden tason voidaan olettaa olevan lainsäädännön vaatimalla tasolla. Palotarkastuksen laatu kärsii, jos asiakkaat kokevat, että palotarkastuksia suoritetaan liian usein. Vastauslomakkeen kysymys 7. kuuluu: Suoritetaanko palotarkastuksia teillä sopivan usein? 95% vastanneista oli sitä mieltä että palotarkastuksia suoritetaan sopivan usein. 3% mielestä palotarkastuksia suoritetaan liian harvoin ja 2% mielestä liian usein. Tulosten perusteella palotarkastusvälien määrittäminen on onnistunut asiakkaiden mielestä hyvin.

Palotarkastusprosessi on toteutunut Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontatyössä muilta osin hyvin paitsi palotarkastuskirjeen lähettämisen ja turvallisuudesta vastaavan mukana olon osalta toiminnassa on vielä kehitettävää. Palotarkastuskirjeen lähettämisen osalta tulosta voidaan pitää korkeintaan tyydyttävänä.

5.3 Palotarkastuksen tekninen laatu

Tässä kappaleessa käsitellään palotarkastuksen teknistä laatua, eli niitä asioita palotarkastuksessa, joilla on merkitystä toiminnan lopputuloksen kannalta. Teknistä laatua on kutsuttu tämän takia myös lopputuloslaaduksi (Grönroos 1998, 63). Ehdottomasti tärkeimpänä asiana palotarkastuksessa asiakkaat pitävät sitä, mitä he palotarkastukselta saavat ja tällä on suuri merkitys palvelun laatua arvioitaessa.

Tämän vuoksi katsoin oikeutetuksi tarkastella palvelun teknistä laatua tässä tutkimuksessa ennen toiminnallista laatua. Palvelun teknistä laatua asiakkaat pystyvät usein mittaamaan objektiivisesti (Grönroos 1998, 63). Palotarkastuksen teknistä laatua on tarkasteltu vastauslomakkeessa kuuden eri väittämän avulla. Väittämät ovat suljettuja ja asteikkona Osgoodin asteikko.

Ensimmäisen palvelun tekniseen laatuun vaikuttavana väittämänä oli palotarkastajan asiantuntemus. Palotarkastustyössä asiantuntijuudella tarkoitetaan sitä, että palotarkastaja omaa riittävän tiedot turvallisuussäädöksistä ja onnettomuuksien ehkäisemisestä ja tuntee tarkastuksen kohteen toiminnan, siihen liittyvät riskit ja miten näitä riskejä voidaan pienentää. Palotarkastajan asiantuntijuudella on merkittävä vaikutus palotarkastuksen lopputulokseen. Kaikista kyselyyn vastanneista 78% oli täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastajan asiantuntemus on hyvä. 21% oli vain osittain sama mieltä siitä, että palotarkastajan asiantuntemus on hyvä. 1% vastaajista oli osittain sitä mieltä, että palotarkastajan asiantuntemus on huono.

TAULUKKO 2. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastajan asiantuntemus.

Palotarkastajan asiantuntemus on hyvä				
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	vastaajien määrä
Hoito- ja majoitustila	79 %	21 %		34
Teollisuus- tai varastorakennus	60 %	36 %	4 %	26
Opetusrakennus tai päiväkot	89 %	11 %		18
Maataloustuotantotila	100 %			5
Kokoontumis- tai liiketila	80 %	20 %		21
Turvetuotanto- ja muut kohteet	100 %			2

Taulukosta voidaan nähdä, että vastaajat ovat arvioineet palotarkastajan asiantuntemuksen erityisen hyväksi opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa. Maataloustuotantotilojen ja turvetuotantoalueiden ja muiden kohteiden osalta vastaajamäärä on liian pieni rakennusluokkakohtaiseen arviointiin. Hoitolaitoksissa ja kokoontumis- ja liiketiloissa palotarkastajan asiantuntemus arvioitiin kohtuullisen hyväksi. Huonoimmaksi palotarkastajan asiantuntemus koettiin teollisuus ja varastorakennuksissa, jossa palotarkastajan asiantuntemus koettiin kohtuullisen hyväksi tai tyydyttäväksi.

Toisena asiana palotarkastuksen teknisestä laadusta vastaajat arvioivat sitä, miten hyvin palotarkastaja tuntee kohteen toimialan erityispiirteet ja toiminnan riskit. Palotarkastuskohteen toimialan tuntemisella ja toiminnan riskien tuntemisella on erittäin suuri merkitys palotarkastuksen onnistumiseen ja vaikuttavuuteen. Vastaajista 44% oli täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastaja tuntee toimialan erityispiirteet ja 36% oli tästä osittain samaa mieltä. 13% vastaajista ei ollut mielipidettä asiasta. 7% vastaajista oli osittain sitä mieltä, että palotarkastaja ei tunne toimialan erityispiirteitä ja 1% vastaajista oli täysin sitä mieltä, että palotarkastaja ei tunne toimialan erityispiirteitä.

TAULUKKO 3. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastajan erityispiirteiden tunteminen.

Palotarkastaja tuntee toimialan erityispiirteet						
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	vastaajien määrä
Hoito- ja majoitustila	44 %	41 %	9 %	6 %	0 %	34
Teollisuus- tai varastorakennus	32 %	28 %	28 %	8 %	4 %	25
Opetusrakennus tai päiväkot	33 %	61 %	0 %	6 %	0 %	18
Maataloustuotantotila	80 %	20 %	0 %	0 %	0 %	5
Kokoontumis- tai liiketila	60 %	15 %	15 %	10 %	0 %	20
Turvetuotanto- ja muut kohteet	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %	2

Kuten taulukosta käy ilmi, palotarkastajan kohteen erityispiirteiden tuntemusta ei pidetä erityisen hyvänä missään rakennusluokassa. Hoito- ja majoitustiloissa, opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa sekä kokoontumis- ja liiketiloissa palotarkastajan erityispiirteiden tuntemusta voidaan pitää korkeintaan tyydyttävänä. Teollisuus tai varastorakennuksissa palotarkastajan erityispiirteiden tuntemusta pidettiin kaikista huonoimpana ja erityispiirteiden tuntemusta voidaan pitää välttävänä.

Kyselyyn vastanneista 73% oli täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastajan ymmärtää kohteen toiminnan riskit ja 22% oli asiasta osittain samaa mieltä. 2% vastaajista ei ollut mielipidettä asiaan ja

saman verran vastaajista oli osittain sitä mieltä, että palotarkastaja ei tunne toimintaan liittyviä riskejä. Palotarkastajan kohteen riskien tuntemuksen palotarkastuksen asiakkaat ovat arvioineet siis erityispiirteiden tuntemusta paremmaksi.

TAULUKKO 4. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastajan riskien tuntemus

Palotarkastaja tuntee toiminnan riskit					
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	vastaajien määrä
Hoito- ja majoitus-tila	76 %	21 %	0 %	3 %	34
Teollisuus- tai varastorakennus	68 %	28 %	4 %	0 %	25
Opetusrakennus tai päiväkot	69 %	19 %	6 %	6 %	16
Maataloustuotantotila	80 %	20 %			5
Kokoontumis- tai liiketila	80 %	20 %			20
Turvetuotanto- ja muut kohteet	50 %	50 %			2

Palotarkastajat tuntevat toiminnan riskit parhaiten kokoontumis- ja liiketiloissa, jossa toiminnan riskien tuntemus on hyvällä tasolla. Maataloustuotantotilojen ja turvetuotanto- ja muiden kohteiden vastusmäärät ovat niin pienet, että rakennusluokkakohtaista arviointia ei voida tehdä. Muissa rakennusluokissa kohteen riskien tuntemusta voidaan pitää kohtuullisen hyvänä.

Kolmantena kohtana palotarkastustoiminnan tekniseen laatuun liittyy palotarkastuksen keskittyminen oleellisiin asioihin ja palotarkastuksen perusteellisuus. Palotarkastuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että palotarkastaja kykenee hahmottamaan kohteen turvallisuuteen liittyvät oleelliset asiat. Epäolennaisiin pieniin asioihin puuttamalla palotarkastuksen lopputulos ja laatu kärsivät. Tärkeää on, että palotarkastajalla on riittävästi aikaa palotarkastuksen suorittamiselle ja että kaikki oleelliset asiat kerätään käsitellä palotarkastuksella. 77% vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastustoiminta keskittyi oleellisiin asioihin ja 19% vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. 2% vastaajista vastasi kysymykseen ei mielipidettä ja saman verran vastaajista oli osittain sitä mieltä, että palotarkastustoiminta ei keskittynyt oleellisiin asioihin.

TAULUKKO 5. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastuksen keskittyminen oleellisiin asioihin

Palotarkastustoiminta keskittyi oleellisiin asioihin.					
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	vastaajien määrä
Hoito- ja majoitus-tila	85 %	9 %	6 %	0 %	34
Teollisuus- tai varastorakennus	68 %	24 %	0 %	8 %	25
Opetusrakennus tai päiväkot	83 %	17 %	0 %	0 %	18
Maataloustuotantotila	80 %	20 %	0 %	0 %	5
Kokoontumis- tai liiketila	65 %	35 %	0 %	0 %	20
Turvetuotanto- ja muut kohteet	50 %	50 %	0 %	0 %	2

Vastausten perusteella palotarkastustoiminnassa on onnistuttu keskittymään parhaiten oleellisiin asioihin rakennusluokissa hoito- ja majoitustilat sekä opetusrakennukset sekä päiväkodit. Näissä rakennusluokissa oleellisiin asioihin keskittymistä voidaan pitää hyvänä. Kokoontumis- tai liiketiloissa oleellisiin asioihin keskittymistä voidaan pitää kohtuullisen hyvänä ja teollisuus- tai varastorakennuksissa kohtuullisen hyvänä tai tyydyttävänä.

Vastaajista 63% oli täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastus oli perusteellinen ja 28% vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. Vastaajista 8 prosentilla ei ollut asiaan mielipidettä. 1% vastaajista oli osittain sitä mieltä, että suoritettu palotarkastus ei ollut perusteellinen.

TAULUKKO 6. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastuksen perusteellisuus

Palotarkastus oli perusteellinen

Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	vastaajien määrä
Hoito- ja majoitustila	76 %	15 %	9 %	0 %	34
Teollisuus- tai varastorakennus	38 %	50 %	12 %	0 %	24
Opetusrakennus tai päiväkot	67 %	33 %	0 %	0 %	18
Maataloustuotantotila	80 %	20 %	0 %	0 %	5
Kokoontumis- tai liiketila	65 %	20 %	10 %	5 %	20
Turvetuotanto- ja muut kohteet	50 %	50 %	0 %	0 %	2

Tulosten perusteella palotarkastukset ovat olleet perusteellisimpia hoito- ja majoitustiloissa, joissa perusteellisuus on hyvällä tasolla. Opetusrakennuksissa tai päiväkodeissa sekä kokoontumis- ja liiketiloissa palotarkastuksen perusteellisuutta voidaan pitää kohtuullisen hyvänä. Teollisuus- ja laitospöytäedustajien edustajat ovat arvioineet palotarkastuksen perusteellisuuden rakennusluokista huonoimmaksi. Tässä rakennusluokassa palotarkastuksen perusteellisuus on tyydyttävällä tasolla.

Palotarkastuksen asiakkaat ovat arvioineet myös palotarkastukselle käytetyn ajan riittävyyttä. Kaikista vastaajista 88% oli täysin samaa mieltä, että palotarkastukselle oli käytettävissä riittävästi aikaa ja 11% vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. 1% vastaajista ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen.

TAULUKKO 7. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain, palotarkastuksen tekninen laatu

Palotarkastuksen tekninen laatu on hyvää						
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	vastausten määrä
Hoito- ja majoitustila	72 %	21 %	5 %	2 %	0 %	170
Teollisuus- tai varastorakennus	53 %	33 %	9 %	4 %	1 %	125
Opetusrakennus tai päiväkot	68 %	28 %	1 %	2 %	0 %	88
Maataloustuotantotila	84 %	16 %	0 %	0 %	0 %	25
Kokoontumis- tai liiketila	70 %	22 %	5 %	3 %	0 %	101
Turvetuotanto- ja muut kohteet	60 %	40 %	0 %	0 %	0 %	10

Yllä olevaan taulukkoon on laskettu prosenttiosuudet kaikista tekniseen laatuun liittyvistä vastauksista. Kaikkien tekniseen laatuun liittyvien vastausten perusteella tekninen laatu on kohtuullisen hyvää Joki-laaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustyössä hoito- ja majoitustiloissa, opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa sekä kokoontumis- ja liiketiloissa. Huonointa palotarkastuksen tekninen laatu oli tutkimuksen mukaan teollisuus- tai varistorakennuksissa, joissa palotarkastustoiminnan tekninen laatu on vain tyydyttävällä tasolla.

5.4 Palotarkastuksen toiminnallinen laatu

Tässä kappaleessa tutkitaan toista palvelun laadun ulottuvuutta eli toiminnallista laatua. Palotarkastustoiminnan asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa selvästi se tapa, miten palveluprosessin lopputulos hänelle välitetään. Useissa palvelun laatua selvittäväissä tutkimuksissa on havaittu, että suurin osa palvelun laatuun liittyvistä asioista liittyvät toiminnalliseen laatuun. Näin on myös tässä tutkimuksessa. Toiminnalliseen laatuun liittyviä kysymyksiä on kyselylomakkeessa 10 kappaletta, kun tekniseen laatuun liittyviä kysymyksiä on ainoastaan kuusi kappaletta. Koska toiminnalliseen laatuun liittyviä tekijöitä on palotarkastustoiminnassa huomattavan paljon, on toiminnallisella laadulla suuri merkitys asiakkaan kokemaan palotarkastuksen kokonaislaatuun. (Grönroos 1998, 63-64.)

Palotarkastuksen toiminnalliseen laatuun vaikuttaa oleellisesti palotarkastajan ominaisuuksien soveltuvuus palvelutyöhön. Palotarkastajan palveluhenkisyys tulee olla hyvä. Palveluhenkisyydellä tarkoitetaan palotarkastajan vuorovaikutusominaisuuksia, joita ovat asiakkaan arvostus, avoimuus, myönteisyys ja rehellisyys. Lisäksi palveluhenkisyyden tulisi olla aitoa, koska teeskennelty palveluhenkisyys saa palotarkastuksen asiakkaan epäluuloiseksi. (Valvio 2010, 38–39.) Palotarkastustyöhön sopivan henkilön on oltava myös yhteistyökykyinen. Yhteistyökyvyllä tarkoitetaan palotarkastajan kykyä tulla toimeen erilaisten asiakkaiden kanssa ja selvittää vaikeistakin asiakastilanteista palotarkastustyössä. Palvelutyöhön kuuluu oleellisena osana myös kohtelias käytös ja myös tätä palotarkastajan ominaisuutta selvitetään tässä kyselytutkimuksessa. Vastaajista 86 prosenttia on täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastajan palveluhenkisyys on hyvä ja 13 prosenttia vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. 1% vastaajista oli osittain sitä mieltä, että palotarkastajan palveluhenkisyys ei ole hyvä. Palotarkastajan yhteistyökykyä piti hyvänä 92% vastaajista ja 7% vastaajista oli osittain samaa mieltä, että palotarkastajan yhteistyökyky on hyvä. 1% vastaajista ei ollut mielipidettä palotarkastajan yhteistyökyvystä. Vastaajista 96% oli täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastajan käytös oli kohteliasta ja 2% vastaa-

jista oli asiasta osittain samaa mieltä. 1% vastaajista oli osittain sitä mieltä, että palotarkastajan käytös ei ollut kohteliaista ja saman verran vastaajista vastasi ei mielipidettä.

TAULUKKO 8. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain. Palotarkastajan palveluhenkisyys, yhteistyökyky ja kohteliaisuus

Palotarkastajan palveluhenkisyys, yhteistyökyky ja kohteliaisuus						
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	vastausten määrä
Hoito- ja majoitustila	95 %	2 %	3 %			102
Teollisuus- tai varastorakennus	88 %	12 %				75
Opetusrakennus tai päiväkot	92 %	8 %				54
Maataloustuotantotila	80 %	7 %		13 %		15
Kokoontumis- tai liiketila	90 %	10 %				60
Turvetuotanto- ja muut kohteet	100 %					6

Yllä olevaan taulukkoon on koottu vastaukset palotarkastajan palveluhenkisyydestä, yhteistyökyvystä ja kohteliaisuudesta prosentteina. Taulukosta huomataan, että Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastajilla kyseiset ominaisuudet ovat hyvät kaikissa rakennusluokissa. Hoito- ja majoitustilojen osalta tulokset ovat jopa erittäin hyvät.

Toisena kokonaisuutena palvelun toiminnallisesta laadusta käsitellään palotarkastuksen saatavuuteen ja palotarkastajan tavoitettavuuteen liittyvät tulokset. Palotarkastuksen asiakkaalle on tärkeää, että palotarkastusaika saadaan sovittua palotarkastajan kanssa joustavasti. Suurissa toimipisteissä palotarkastukselle osallistuu tyypillisesti useita henkilöitä ja usein myös tuotannon vaihe vaikuttaa siihen milloin tarkastus voidaan tehdä. Tämän takia on järkevää, että palotarkastusaika sovitaan tarkastuskohteen ehdoilla. Toimivan yhteistyön ehdoton edellytys on toimiva ja avoin viestintä palotarkastajan ja alueen yritysten ja laitosten välillä. Palotarkastuksen asiakkaat ottavat palotarkastajaan yhteyttä rakentamiseen ja paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa ja pääsääntöisesti asioilla on kiire. Toimivan yhteistyön kannalta on välttämätöntä, että asiakkaat saavat yhteyden palotarkastajiin viivytyksettä puhelimella ja sähköpostilla.

Palotarkastuksen saatavuutta selvitettiin kysymyslomakkeessa kahden väittämän avulla. Väittämät ovat: Palvelun sai sopivana ajankohtana ja tarkastus tapahtui sovittuna ajankohtana. Vastaajista 84% oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelun saatavuus on hyvä ja 14% vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. 1% vastaajista oli osittain sitä mieltä, että palvelun saatavuus on huono ja 0,5% vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelun saatavuus on huono.

TAULUKKO 9. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain: Palotarkastuksen saatavuus

Palotarkastuksen saatavuus on hyvä						
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielenpidettä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	vastaajien määrä
Hoito- ja majoitustila	86 %	12 %			2 %	68
Teollisuus- tai varastorakennus	78 %	18 %	2 %	2 %		50
Opetusrakennus tai päiväkot	78 %	16 %	3 %	3 %		36
Maataloustuotantotila	100 %					10
Kokoontumis- tai liiketila	88 %	12 %				40
Turvetuotanto- ja muut kohteet	100 %					4

Kun tarkastellaan palvelun saatavuutta rakennusluokittain, havaitaan pientä vaihtelua. Palvelun saatavuus koetaan hyväksi hoito- ja majoitustiloissa sekä kokoontumis- ja liiketiloissa. Sen sijaan teollisuus- ja varastorakennuksissa sekä opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa palvelun saatavuus oli kohtuullisen hyvää.

Palotarkastajan tavoitettavuutta selvitettiin kysymyslomakkeessa väittämällä: Tarkastajan tavoitettavuus oli hyvä. Palotarkastajan tavoitettavuus koetaan Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella kohtuullisen hyväksi. Vastaajista 77% on täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastajan tavoitettavuus on hyvä ja 13% vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. Lopuilla vastaajista ei ollut mielenpidettä asiaan. Palotarkastajan tavoitettavuudessa ei ollut merkittäviä eroja eri rakennusluokkien välillä.

Kolmantena kohtana käsiteltiin palotarkastajan ja palotarkastuskohteen edustajan välisen vuorovaikutuksen onnistumista. Tärkeää on, että palotarkastaja ja kohteen edustaja ovat viestintätilanteessa aidosti

läsnä ja keskittyvät juuri tähän hetkeen. Palotarkastuksen laatua ja vaikuttavuutta lisää huomattavasti palotarkastajan selvät vastaukset esitettyihin kysymyksiin. Palotarkastajan on viranomaisena kyettävä myös perustelemaan päätöksensä. Perusteluista asiakas voi itse tarkistaa tarvittaessa päätöksen lainmukaisuuden ja tämä lisää huomattavasti asiakkaan sitoutumista päätökseen. Vuorovaikutuksen onnistumista tarkastellaan kysymyslomakkeessa neljän väittämän avulla. Väittämät ovat: Tarkastaja osasi kuunnella teitä hyvin, tarkastajan puhekieli oli ymmärrettävää, tarkastajan vastaukset olivat selkeitä ja tarkastaja perusteli asiat hyvin.

Vastausten perusteella Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastajat osaavat puhua palotarkastuksen asiakkaille ymmärrettävästi ja asiakkaiden saamat vastaukset ovat selkeitä. Vastaajista 93% oli täysin samaa mieltä siitä, että tarkastajan puhekieli on ymmärrettävää ja 6% vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. Rakennusluokkien välillä ei ollut tuloksissa merkittävää eroa. Kyselyyn vastanneista 87% oli täysin samaa mieltä siitä, että tarkastajan vastaukset ovat selkeitä. 13% vastaajista oli asiasta osittain samaa mieltä. Tässä kysymyksessä tulosten hajonta eri rakennusluokkien välillä oli erittäin pientä. Rakennusluokkien vastausten prosenttiosuudet poikkesivat keskiarvosta enintään 3%. Palotarkastajan taidossa perustella asiat oli sen sijaa vaihtelua eri rakennusluokkien välillä. Kaikissa muissa rakennusluokissa palotarkastajan kyky perustella asiat arvioitiin hyväksi paitsi teollisuus- tai varastokohteissa. Teollisuus- tai varastokohteissa vastaajista 4% oli osittain sitä mieltä, että tarkastaja perusteli asiat huonosti, mutta koko rakennusluokan tuloksia voidaan pitää silti kohtuullisen hyvänä.

TAULUKKO 10. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain: Tarkastaja perusteli asiat hyvin

Tarkastaja perusteli asiat hyvin.					
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	vastaajien määrä
Hoito- ja majoitustila	85 %	12 %	3 %		34
Teollisuus- tai varastorakennus	72 %	20 %	4 %	4 %	25
Opetusrakennus tai päiväkot	83 %	11 %	6 %		18
Maataloustuotantotila	100 %				5
Kokoontumis- tai liiketila	85 %	15 %			20
Turvetuotanto- ja muut kohteet	100 %				2

Myös palotarkastajan taito kuunnella palotarkastuksen asiakasta on tulosten perusteella Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella hyvä. Vastaajista 86% oli täysin samaa mieltä siitä, että tarkastaja osasi kuunnella asiakasta hyvin tarkastuksella. Osittain samaa mieltä asiasta oli 13% vastaajista. 1% vastaajista oli osittain sitä mieltä, että tarkastaja ei osaa kuunnella asiakasta. Tulosten perusteella Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastajien ja kohteen edustajien vuorovaikutus on ollut onnistunutta. Teollisuus- tai varastokohteita lukuun ottamatta kaikki vuorovaikutuksen onnistumista koskevat vastaukset ovat olleet hyviä. Teollisuus- sekä varastokohteiden osaltakin vastaukset ovat olleet kohtuullisen hyviä.

TAULUKKO 11. Vastausten jakautuminen rakennusluokittain. Palotarkastuksen toiminnallinen laatu

Palotarkastuksen toiminnallinen laatu on hyvää						
Rakennusluokka	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei mielipidettä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	vastausten määrä
Hoito- ja majoitustila	88 %	9 %	2 %		0 %	340
Teollisuus- tai varastorakennus	83 %	13 %	3 %	1 %		250
Opetusrakennus tai päiväkotit	89 %	8 %	2 %	1 %		180
Maataloustuotantotila	90 %	4 %	2 %	4 %		50
Kokoontumis- tai liiketila	85 %	14 %	1 %			200
Turvetuotanto- ja muut kohteet	90 %	10 %				20

Yllä olevaan taulukkoon on laskettu prosenttiosuudet kaikista toiminnallisen laatuun liittyvien väittämien vastauksista. Taulukon tuloksista nähdään, että palotarkastusten toiminnallinen laatu on hyvää hoito- ja majoitustiloissa sekä opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa. Teollisuus- ja varastorakennuksissa sekä kokoontumis- ja liiketiloissa palotarkastuksen toiminnallinen laatu on kohtuullisen hyvää.

5.5 Yhteenveto tuloksista

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustyössä toteutuu hyvän hallinnon vaatimukset. Erityisen positiivisena asiana voidaan pitää asiakkaiden kuulemista kor-

jausmääräysten yhteydessä. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että asiakkaiden kuuleminen toteutuu pelastuslaitoksen alueella 98% todennäköisyydellä. Tämä tulos on erinomainen. Myös toinen hyvään hallintoon liittyvä vaatimus toteutui tutkimuksen mukaan erinomaisesti, 99% vastanneista oli sitä mieltä, että palotarkastuspöytäkirja oli selkeä ja ymmärrettävä. Myös avointen kysymysten vastaukset tukivat tätä kantaa. Palotarkastuspöytäkirja toimitetaan asiakkaalle pääsääntöisesti viipymättä pelastuslaitoksen alueella. 92% tutkimukseen osallistuneista vastasi, että heille on toimitettu palotarkastuspöytäkirja kohtuullisessa ajassa. Hyvän hallinnon toteutumisessa yllättävin asia liittyy korjausmääräysten määrääjän antamiseen. 11% vastanneista ilmoitti, että heille ei annettu ollenkaan määräaika korjausmääräysten antamisen yhteydessä.

Jokilaaksojen pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmassa esitetty palotarkastusprosessi ei ole toteutunut kaikilta osin hyvin tämän tutkimuksen perusteella. Tutkimukseen vastanneista vain 58% oli saanut palotarkastuksen sisällöstä ja palotarkastukseen valmistautumisesta kertovan palotarkastuskirjeen. Tätä tulosta voidaan pitää melko heikkona, koska ohjeen mukaan palotarkastuskirje tulee lähettää joka kerta ennen palotarkastusta. Toinen tutkijan mielestä vakavampi tutkimustulos liittyy turvallisuudesta vastaavien osallistumiseen palotarkastukselle. Tutkimukseen osallistuneista 18% ilmoittaa, että turvallisuudesta vastaava ei osallistunut palotarkastukselle. Tutkijan mielestä laadukkaan palotarkastustoiminnan ja luotettavan turvallisuuskulttuurin arvioinnin takia kohteen turvallisuudesta vastaavan on välttämätöntä osallistua palotarkastukselle. Positiivisina asioina palotarkastusprosessissa voidaan pitää onnistunutta palotarkastusvälien määrittelyä. 95% tutkimukseen vastanneista on sitä mieltä, että palotarkastuksia suoritetaan heillä riittävän usein. Tätä tulosta voidaan pitää erittäin hyvänä. Palotarkastuksen asiakkaiden mielestä palotarkastajat antavat heille hyvin tietoa paloturvallisuuden tilasta palotarkastuksilla. Vastaajista 98% on sitä mieltä, että he saavat riittävästi tietoa paloturvallisuuden tilasta palotarkastuksella.

Tämän tutkimuksen tärkein tavoite on ollut tutkia asiakkaiden kokemaa palotarkastuksen laatua. Palotarkastuksen tekninen laatu määrittää hyvin pitkälle sen mikä on palotarkastuksen lopputulos. Tämän tutkimuksen tärkein tulos on teollisuus- ja varastokohteiden palotarkastuksen tekniseen laatuun liittyvät tutkimustulokset. Teollisuus- ja varastokohteiden palotarkastustoiminnan tekninen laatu on tutkimustulosten perusteella ainoastaan tyydyttävällä tasolla. Suurimmat heikkoudet palotarkastuksen teknisessä laadussa teollisuus- ja laitospaikoissa ovat puutteet palotarkastuksen perusteellisuudessa ja kohteen erityispiirteiden tuntemisessa. Vain 38% tutkimukseen vastanneista teollisuus- ja laitospaikoitten edustajista on täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastus on perusteellinen. Vastaava prosentti kohteen erityispiirteiden tuntemisessa on 32%. 12% teollisuus- ja varastokohteiden vastaajista oli sitä

mieltä, että palotarkastajan kohteen erityispiirteiden tuntemus on huono. Täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastajan asiantuntemus on hyvä vastasi 60% teollisuus ja varastokohteiden edustajista ja 4% tässä rakennusluokassa vastasi palotarkastajan asiantuntemuksen olevan huono. Teollisuus- sekä varastokohteissa palotarkastajan riskien tunteminen arvioitiin kohtuullisen hyväksi ja palotarkastuksen keskittyminen oleellisiin asioihin tyydyttäväksi.

Myös muissa rakennusluokissa palotarkastajan palotarkastuskohteen erityispiirteiden tunteminen arvioitiin melko heikoksi. Opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa vastaajista vain 33% oli täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastaja tuntee palotarkastuskohteen erityispiirteet. Vastaava prosentti hoitolaitoksissa ja majoituskohteissa on 44% ja kokoontumis- ja liiketiloissa 60%. Näissä rakennusluokissa 6-10% vastaajista oli sitä mieltä, että palotarkastaja ei tunne palotarkastuskohteen erityispiirteitä.

Tutkimustuloksissa voidaan havaita poikkeama teknisessä laadussa myös kokoontumis- ja liiketiloissa. Palotarkastuksen keskittyminen oleellisiin asioihin ja palotarkastuksen perusteellisuus on tutkimuksen tulosten perusteella vain tyydyttävällä tasolla. Tutkimustulosten perusteella vain 65% vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastustoiminta keskittyy oleellisiin asioihin kokoontumis- ja liiketiloissa. Täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastus on perusteellinen 65% vastaajista kokoontumis- ja liiketiloissa ja 5% vastaajista on sitä mieltä, että palotarkastus ei ole perusteellinen.

Kun otetaan huomioon kaikki tekniseen laatuun liittyvät tulokset, voidaan todeta, että palotarkastustoiminnan tekninen laatu on kohtuullisen hyvää Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustyössä hoito- ja majoitustiloissa, opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa sekä kokoontumis- ja liiketiloissa. Huonointa palotarkastuksen tekninen laatu oli tutkimuksen mukaan teollisuus- tai varastorakennuksissa, joissa palotarkastustoiminnan tekninen laatu on vain tyydyttävällä tasolla. Maataloustuotantotilojen ja muiden palotarkastuskohteiden vastausten määrä on niin pieni, että tulokset eivät ole riittävän luotettavia näissä rakennusluokissa. Tämän takia maataloustuotantotilojen ja muiden palotarkastuskohteiden tutkimustuloksia ei käsitellä tarkemmin tässä tutkimuksessa.

Palotarkastuksen toiminnallisen laadun tuloksissa ei suuria eroja rakennusluokkien kesken esiintynyt. Pääsääntöisesti Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnan toiminnallinen laatu on arvioitu hyväksi. Ainoastaan palvelun saatavuudessa ja palotarkastajan kyvyssä perustella päätöksensä oli jäljempänä kerrotuissa rakennusluokissa hieman huonompia tuloksia. Teollisuus- ja varastorakennuksissa palotarkastajan kyky perustella päätöksensä oli kohtuullisen hyvä tai tyydyttävä. Palotarkastuksen saa-

tavuus oli tutkimustulosten perusteella kohtuullisen hyvällä tasolla teollisuus- ja varastorakennuksissa sekä opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Pelastuslaitoksen on suoritettava palotarkastuksia pelastuslain asettaman valvontavelvoitteen täyttämiseksi. Pelastuslain mukaan valvonnan on oltava laadukasta, säännöllistä ja tehokasta. (Pelastuslaki 2011, 78–79§.) Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää onko Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminta laadukasta, kuten laki edellyttää. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää vaihteleeeko palotarkastustoiminnan laatu eri rakennusluokissa. Lisäksi tavoitteena on selvittää mitkä asiat Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnassa ovat laadukkaita ja mitkä eivät. Työssä käsitellään myös palotarkastusprosessia ja hyvän hallinnon toteutumista.

Palotarkastustoiminnan laatua tutkitaan tässä tutkimuksessa asiakkaiden näkökulmasta. palvelun laatua käsittelevä teoria pitää asiakkaita parhaina laadun arviomiehinä. Tämän vuoksi asiakasnäkökulma sopi parhaiten palotarkastustoiminnan laadun tutkimiseen. Tarkemmin ilmaistuna tämän tutkimuksen tulokset kertovat asiakkaiden kokemasta kokonaislaadusta. Asiakkaan kokema kokonaislaatu muodostuu asiakkaan kokemasta palvelun laadusta, jota asiakas vertaa omiin odotuksiinsa palvelun laadusta. Odotuksia palotarkastuksen laadusta asiakkaalle muodostuu ennen kaikkea omista tarpeista turvallisuuteen liittyen ja tietysti aikaisemmista palotarkastuksista. Pelastuslaitoksen imago toimii suodattimena, kun asiakas arvioi kokemaansa palotarkastustapahtuman kokonaislaatua.

Palotarkastustoiminnan laatua voitaisiin tutkia myös palveluntuottajan näkökulmasta. Palotarkastustyön tekijöillä on käytännön kokemuksen kautta saavutettua tietoa palotarkastustoiminnan laadusta, jota voitaisiin hyödyntää palotarkastustoiminnan laadun kehittämisessä. Tässä voisi olla hyvä jatkotutkimuksen aihe palotarkastustoiminnan laadusta.

Palotarkastuksen laatu on jaettu tässä tutkimuksessa kahteen osaan. Palotarkastuksen tekninen laatu käsittää ne tekijät, joilla on merkitystä palotarkastuksen lopputuloksen kannalta. Eli mitä parannusta paloturvallisuuteen saadaan aikaan palotarkastuksella. Tärkeimpinä asioina palotarkastuksen teknisestä laadusta voidaan mainita palotarkastajan asiantuntemus ja etenkin perehtyneisyys tarkastettavan toimialan riskeihin. Palotarkastustoiminnan laadun toista ulottuvuutta kutsutaan toiminnalliseksi laaduksi. Palotarkastuksen toiminnallinen laatu käsittää ne tekijät, miten tekninen laatu asiakkaalle tuotetaan. Eniten palotarkastuksen toiminnalliseen laatuun vaikuttaa palotarkastajan ominaisuuksista palveluhenkisyys ja yhteistyökyky.

Tutkimuksen perusteella tutkijalle muodostui selkeä käsitys asiakkaiden kokemasta palotarkastustoiminnan laadusta Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella. Yleistäen voidaan sanoa, että palotarkastuksen asiakkaat kokevat Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnan laadun kohtuullisen hyväksi. Tutkimuksen tulokset paljastivat kuitenkin muutaman laatupoikkeaman teknisessä laadussa, joita kannattaa kehittää. Palotarkastustoiminnan laadussa eri rakennusluokkien välillä havaittiin myös eroja.

Tutkimustulosten perusteella laatu on kohtuullisen hyvää Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustyössä hoito- ja majoitustiloissa, opetusrakennuksissa ja päiväkodeissa sekä kokoontumis- ja liiketiloissa. Maataloustuotantotilojen ja turvetuotantoalueiden sekä muiden rakennusluokkaan A6 kuuluvien kohteiden osalta palotarkastustoiminnan laatua ei voida arvioida tämän tutkimuksen perusteella, koska vastauksia ei saatu tarpeeksi. Huonointa palotarkastuksen laatu oli tutkimuksen mukaan teollisuus- ja varastorakennuksissa, joissa palotarkastustoiminnan tekninen laatu on vain tyydyttävällä tasolla.

Tutkimustulosten perusteella palotarkastustoiminnan laatua tulee kehittää erityisesti teollisuus- ja varastorakennuksissa. Palotarkastajan toimialan erityispiirteiden tuntemus teollisuus- ja varastorakennuksissa on tulosten perusteella vain välttävällä tasolla. Myös palotarkastajan asiantuntemuksessa on kehitettävää tässä rakennusluokassa. Palotarkastajan asiantuntemus on tulosten perusteella tyydyttävällä tasolla tässä rakennusluokassa. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että myös palotarkastuksen perusteellisuus on vain tyydyttävällä tasolla teollisuus- ja laitospaikoitteiden palotarkastuksissa. Tutkijan mielestä on perusteltua lisätä palotarkastajien erikoistumista. Tällä tavalla palotarkastajien tietämystä eri teollisuuden toimialojen turvallisuushaasteista ja niiden ratkaisemisesta voidaan lisätä.

Toinen tutkimuksen merkittävä tulos liittyy palotarkastajan toimialan erityispiirteiden tuntemiseen kaikissa rakennusluokissa. Palotarkastuksen asiakkaat arvioivat palotarkastajan toimialan erityispiirteiden tuntemisen kaikissa rakennusluokissa korkeintaan tyydyttäväksi. Vastaajista vain 44 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että palotarkastaja tuntee toimialan erityispiirteet. Tehokkain parannuskeino tähän ongelmaan on palotarkastajien erikoistuminen tiettyyn rakennusluokkaan oman osaamisen ja kiinnostuksen perusteella. Erikoistumalla palotarkastajan osaamista voidaan kehittää nykyistä pidemmälle.

Palotarkastuksen teknisessä laadussa myös palotarkastuksen perusteellisuudessa havaittiin laatupoikkeamaa kaikissa rakennusluokissa. Tutkijan mielestä oikea tapa kehittää palotarkastustoiminnan perusteellisuutta ja sitä kautta laatua on vähentää huomattavasti vuosittain suoritettavien palotarkastusten

määrää ja keskittää koko palotarkastustoiminta vain riskienhallinnan tulosalueen henkilökunnalle. Jokilaaksojen pelastuslaitoksella sopiva yritys- ja laitoskohteiden palotarkastusten määrä vuodessa on arviolta noin 200–500 palotarkastusta. Tällöin riskienhallinnan tulosalueen henkilökunta voisi suorittaa palotarkastukset laadukkaasti tarkastuksen valmistelusta jälkitarkastuksiin asti. Palotarkastajien osaa- misesta olisi huomattavasti helpompi huolehtia, kun palotarkastuksia suorittaa vain riskienhallinnan tulosalueen henkilökunta. Yritys- ja laitoskohteiden palotarkastusvälejä voitaisiin pääsääntöisesti pidentää. Vuosittainen palotarkastus on tutkijan mielestä perusteltua vain kaikkein suurimmissa kohteis- sa tai kohteissa, joissa paloturvallisuudessa on vakavia puutteita. Tarkastusmäärää vähentämällä voi- daan suoritettavat palotarkastukset tehdä nykyistä perusteellisemmin, kun aikaa voidaan käyttää enemmän yhtä palotarkastusta kohden. Periaatteena pitäisi olla vähemmän, mutta entistä laadukkaam- pia tarkastuksia. Tutkijan mielestä määrälliset tavoitteet ohjaavat toimintaa liikaa ja palotarkastuksen laatu kärsii tästä. Pelastuslaitoksen kannattaisi ottaa määrällisten tavoitteiden lisäksi käyttöön myös laadullisia tavoitteita. Palotarkastustoiminnan asiakastytyvyydelle kannattaisi asettaa selkeät ta- voitteen, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Tämän tutkimuksen yhteydessä suoritettu palo- tarkastuksen asiakaskysely voitaisiin uusia 2-3 vuoden kuluttua. Tavoitteeksi kannattaisi asettaa tulos- ten parantaminen ainakin teollisuus- ja laitoskohteiden teknisessä laadussa ja toimialan erityispiirtei- den tunteminen ja palotarkastuksen perusteellisuus kaikissa rakennusluokissa. Mikäli palotarkastusten määrää ei voida oleellisesti vähentää, voi laatua parantaa asemalla palotarkastuksille vuosittain vaihtu- van teeman. Tällä tavalla teeman mukaiseen asiaan voidaan kiinnittää riittävästi huomiota palotarkas- tuksella ja palotarkastuksen vaikuttavuus paranee.

Palotarkastuksen toiminnallinen laatu on tutkimuksen mukaan hyvää kaikissa rakennusluokissa. Erityi- sesti palotarkastajien palveluhenkisyys, yhteistyökyky ja kohteliaisuus ovat Jokilaaksojen pelastuslai- toksen alueella hyvällä tasolla. Hoito- ja majoitustilojen osalta nämä tulokset ovat jopa erittäin hyvät. Myös muut toiminnallista laatua kuvaavat tulokset ovat olleet hyviä. Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastustoiminnan asiakkaat ovat tyytyväisiä palotarkastustoiminnan toiminnalliseen laatuun.

Tutkimusongelmat saatiin ratkaistua kyselytutkimuksen avulla ja menetelmä soveltuu hyvin asiakas- laadun määrittämiseen. Tutkimuksen avulla asiakkaiden kokema tekninen ja toiminnallinen laatu on- nistuttiin määrittämään luotettavasti. Tutkimuksen tuloksia tutkija tulkitse varovasti ja ylitulkintaa on pyritty välttämään. Rakennusluokista luotettavaa vertailua eri rakennusluokkien kesken ei tässä tutki- muksessa voida tehdä maataloustuotantotilojen ja turvetuotanto sekä muiden A6 rakennusluokkaan kuuluvien kohteiden osalta. Näistä rakennusluokista ei saatu vastauksia riittävästi tähän tutkimukseen.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueella, mikäli tutkimus suoritetaan täsmälleen samalla tavalla.

Tämän tutkimusraportin kirjoittamisessa pyrin esittämään tutkimuksen keskeisimmän teorian ja tulokset mahdollisimman selkeästi lukijalle. Palvelun laadun teoria ohjasi kyselylomakkeen laatimista ja tutkimustulosten esittämistä. Tutkimuksessa käytetty teoria auttoi tutkijaa ymmärtämään sitä miksi tutkimustulokset ovat sellaisia kun ovat. Tutkimusmenetelmä on pyritty kuvamaan lukijalle siten, että sen perusteella tutkimus voitaisiin toistaa tarvittaessa. Tutkimustuloksissa on kuvattu Jokilaaksojen pelastuslaitoksen palotarkastuksen tekninen ja toiminnallinen laatu rakennusluokakohtaisesti. Tulosten yhteenvedossa ja tässä pohdinnassa on esitetty tämän tutkimuksen tärkeimmät tulokset.

Tämän tutkimuksen tekeminen opetti tutkijaa erityisesti määrällisen tutkimuksen tekemisessä ja sen haasteissa. Kyselylomakkeen laatiminen oli tutkimuksen tekemisen tärkein vaihe, josta riippuu pitkälti määrällisen tutkimuksen onnistuminen. Tutkijan ensimmäiseksi kyselylomakkeeksi se onnistui hyvin, koska lomakkeen sisältämällä tiedoilla tutkimusongelmat saatiin selvitettyä. Kyselytutkimusta voidaan pitää onnistuneena senkin takia, että jaetuista kyselylomakkeista 56% palautettiin tutkijalle. Tutkimuksen onnistumiseen vaikutti palotarkastajien ja Jokilaaksojen pelastuslaitoksen riskienhallinnan tulosalueen johdon myönteinen suhtautuminen asiakaskyselyyn. Tutkimuksen tekeminen opetti tekijälleen myös paljon palvelun laadusta ja sen mittaamisen haasteista. Haasteena palvelun laadun mittaamisena voidaan pitää aineettomuutta ja sitä, että asiakas arvioi palvelun laatua omien odotusten pohjalta.

Palotarkastustoiminnassa laadun lisäksi tulisi kiinnittää huomiota myös vaikuttavuuteen. Hyvä jatko-tutkimuksen aihe olisi tutkia miten vaikuttavaa toimintaa palotarkastukset ovat. Pystytäänkö palotarkastuksilla vaikuttamaan tehokkaasti niihin asioihin, joihin pelastuslaki velvoittaa? Tämän tutkimuksen yhteydessä on kerätty tietoa asiakkailta palotarkastuksen vaikuttavuudesta, jota voitaisiin hyödyntää osana palotarkastuksen vaikuttavuuden tutkimista.

LÄHTEET

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

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

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Nummenmaa, L., Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2014. Tilastollisten menetelmien perusteet. 1.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ohje pelastuslaitoksen valvontasuunnitelmasta. 2014. Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto.

Palopäällystön opetussuunnitelma AMK N16. 2016. Pelastusopisto ja Savonia-ammattikorkeakoulu.

Palotarkastustietojärjestelmä. Jokilaaksojen pelastuslaitos. Viitattu 10.11.2016.

Palvelutasopäätös. 2014–2017. Jokilaaksojen pelastuslaitos.

Pelastuslaki. 29.4.2011/379. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>. Viitattu 12.12.2016.

Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. 2015. Hallituksen julkaisuja.

Sisäisen turvallisuuden ohjelma. 2012. Sisäasiainministeriö. Helsinki.

Turvallisuuskulttuuria kehittävä valvontatoiminta II, loppuraportti. 2015. Helsingin kaupungin pelastuslaitos.

Valli, R. 2016. Henkilökohtainen tiedoksianto, sähköposti. 8.2.2016.

Valtioneuvoston asetus vaarallisten kemikaalien käsittelyn ja varastoinnin valvonnasta, 21.5.2015/685. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150685>. Viitattu 1.12.2016.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Helsingin seudun kaupakamari.

Valvontasuunnitelma. 2016. Jokilaaksojen pelastuslaitos.

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia, Valtioneuvoston periaatepäätös. 2011. Vammalan kirjapaino.

Saatekirje

Hyvä vastaanottaja	Tässä on Jokilaaksojen pelastuslaitoksen alueen palotarkastuksen asiakaskysely. Vastaaminen kyselyyn kestää arviolta 6 minuuttia.
Tarkoitus	Käytän kyselyn vastauksia tutkimuksen tekemiseen. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia asiakkaiden kokemaa palotarkastustoiminnan laatua. Tutkimus on opinnäytetyöni Centria ammattikorkeakoulussa teknologiaosaimisen johtamisen koulutusohjelmassa.
Toimintaohje	Arvostan rehellistä palautetta. Kysymyksiin kannattaa vastata mahdollisimman pian palotarkastuksen jälkeen. Tällöin palotarkastus on vielä tuoreessa muistissa. Kyselyssä arvioit nimenomaan viimeisintä palotarkastustapahtumaa. Kyselylomakkeen voit palauttaa samassa kirjekuoressa missä sait sen. Vastauslähetyksen postimaksu on maksettu, eli postimerkkiä ei tarvita. Posti toimittaa vastauslähetykskirjeen tunnuksen perusteella oikeaan osoitteeseen. Viet vain vastauskirjekuoren postin kirjelaatikkoon.

Kiitos vastauksistasi.

Terveisin,
Matti Lehtinen
Palomestari
Jokilaaksojen pelastuslaitos

JOKILAAKSOJEN PELASTUSLAITOS

2016

PALOTARKASTUKSEN ASIAKASKYSELY

Asiakaskyselyllä kerätään arvokasta tietoa palotarkastusten laadusta ja vaikuttavuudesta toimintamme kehittämiseksi.

Rastita oikea vaihtoehto.

Tarkastuskohde

- | | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hoitolaitos tai majoitusrakennus | <input type="checkbox"/> Teollisuus- tai varistorakennus |
| <input type="checkbox"/> Opetusrakennus tai päiväkot | <input type="checkbox"/> Maataloustuotantotila |
| <input type="checkbox"/> Kokoonumis- tai liiketila | <input type="checkbox"/> Turvetuotanto- ja muut kohteet |

Vastaajan asema organisaatiossa

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Työntekijä | <input type="checkbox"/> Työnjohto |
| <input type="checkbox"/> Toimihenkilö | <input type="checkbox"/> Yrityksen tai laitoksen johto |

Kuinka monella palotarkastuksella olet ollut mukana?

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2-3 | <input type="checkbox"/> 4 tai enemmän |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------------|

Kuinka monella palotarkastuksella olet ollut mukana tämän palotarkastajan kanssa?

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2-3 | <input type="checkbox"/> 4 tai enemmän |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------------|

Osallistuiko toimipisteen turvallisuudesta vastaava henkilö palotarkastukselle?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei |
|--------------------------------|-----------------------------|

1. Lähetettiinkö teille ohje palotarkastukseen valmistautumisesta ennen palotarkastusta?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei |
|--------------------------------|-----------------------------|

2. Oletteko saaneet palotarkastuspöytäkirjan kohtuullisessa ajassa?

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei | <input type="checkbox"/> Emme ole saaneet pöytäkirjaa |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|

3. Oliko palotarkastuspöytäkirja ymmärrettävä ja selkeä?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei (voitte perustella asiaa alla olevaan kenttään) |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

Tähän voitte perustella edellistä kysymystä omin sanoin

4. Annettiin tarkastuspöytäkirjassa korjausmääräyksiä?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei |
|--------------------------------|-----------------------------|

5. Oliko korjausmääräyksille annettu määräaika sopiva?

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Liian lyhyt | <input type="checkbox"/> Liian pitkä | <input type="checkbox"/> Määräaika ei annettu |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|

6. Kuultiinko teitä korjausmääräyksiä antamisen yhteydessä?

(Tarkastaja kertoi mistä asioista tulee korjausmääräyksiä ja teillä oli mahdollisuus antaa selvityksenne)

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei |
|--------------------------------|-----------------------------|

7. Suoritetaanko palotarkastuksia teillä sopivan usein?

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei, liian harvoin | <input type="checkbox"/> Ei, liian usein |
|--------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|

8. Saitteko riittävästi palautetta paloturvallisuuden tilasta palotarkastuksella?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei |
|--------------------------------|-----------------------------|

9. Miten arvioitte viimeisimmän palotarkastuksen laatua? Ympyröi sopivin vaihtoehto väittämiin 1-17.

	Osittain samaa mieltä Täysin samaa mieltä					Ei mielipidettä	Osittain samaa mieltä Täysin samaa mieltä					
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	
1. Tarkastajan asiantuntemus oli hyvä	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajan asiantuntemus oli huono
2. Tarkastaja tuntee toimialanne erityispiirteet	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastaja ei tunne toimialanne erityispiirteitä
3. Toiminta keskittyi oleellisiin asioihin	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Toiminta ei keskittynyt oleellisiin asioihin
4. Tarkastus oli perusteellinen	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastus ei ollut perusteellinen
5. Tarkastaja ymmärtää toimintanne riskit	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastaja ei ymmärrä toimintanne riskejä
6. Tarkastajan palveluhenkisyys oli hyvä	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajan palveluhenkisyys oli huono
7. Palvelun sai sopivana ajankohtana	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Palvelua ei saanut sopivana ajankohtana
8. Tarkastus tapahtui sovittuna ajankohtana	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastus ei tapahtunut sovittuna ajankohtana
9. Tarkastajan tavoitettavuus oli hyvä	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajan tavoitettavuus oli huono
10. Tarkastajalla oli riittävästi aikaa tarkastukselle	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajalla ei ollut riittävästi aikaa tarkastukselle
11. Tarkastajan yhteistyökyky oli hyvä	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajan yhteistyökyky oli huono
12. Tarkastajan käytös oli kohteliasta	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajan käytös ei ollut kohteliasta
13. Tarkastaja osasi kuunnella teitä hyvin	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastaja ei osannut kuunnella teitä
14. Tarkastajan puhekieli oli ymmärrettävää	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajan puhekieli ei ollut ymmärrettävää
15. Tarkastajan vastaukset olivat selkeitä	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastajan vastaukset eivät olleet selkeitä
16. Tarkastaja perusteli asiat hyvin	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastaja perusteli asiat huonosti
17. Tarkastus vastasi odotuksiani	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	Tarkastus ei vastannut odotuksiani

10. Miten palotarkastustapahtuma on vaikuttanut alla esitettyihin asioihin.

Ympyröi sopivin vaihtoehto väittämiin 1-22.

Palotarkastustapahtuma on vaikuttanut siihen, että...

Omatoiminen varautuminen

	Täysin samaa mieltä	Osoittain samaa mieltä	Ei mieltäpidettä	Osoittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Tunnistamme paremmin toimintaamme liittyvät onnettomuusriskit	5	4	3	2	1
2. Osaamme ehkäistä tulipalojen ja muiden vaaratilanteiden syntymistä	5	4	3	2	1
3. Varaudumme henkilöiden ja omaisuuden suojaamiseen vaaratilanteissa	5	4	3	2	1
4. Varaudumme tulipalojen sammuttamiseen ja pelastustoimenpiteisiin	5	4	3	2	1
5. Pelastussuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään	5	4	3	2	1

Rakenteelliset ja ihmisten toimintaan liittyvät asiat

6. Pidämme uloskäytävät ja kulkureitit kulkukelpoisina	5	4	3	2	1
7. Uloskäytävillä ja kulkureiteillä ei säilytetä tavaraa	5	4	3	2	1
8. Hälytysajoneuvoille tarkoitetut ajoreitit pidetään ajokelpoisina	5	4	3	2	1
9. Palo-ovet pidetään kiinni	5	4	3	2	1
10. Palo-osastointi on tiivis	5	4	3	2	1
11. Kiinnitämme huomiota sähköasennusten ja laitteiden paloturvallisuuteen	5	4	3	2	1

Laitteiden kunnossapito

12. Alkusammuttimia on riittävästi ja ne on toimintakunnossa	5	4	3	2	1
13. Paloilmoitin tai palovaroittimet on toimintakunnossa	5	4	3	2	1
14. Väestönsuojan varusteet ja laitteet ovat toimintakunnossa	5	4	3	2	1
15. Savunpoistolaitteet ovat toimintakunnossa	5	4	3	2	1
16. Automaattinen sammutuslaite on toimintakunnossa	5	4	3	2	1
17. Tulisijat ja savuhormit on nuohottu	5	4	3	2	1

Muut

18. Paloturvallisuuspuutteet tulevat ilmi	5	4	3	2	1
19. Tunnistamme turvallisuustoimintamme vahvuudet	5	4	3	2	1
20. Tunnistamme turvallisuustoimintamme heikkoudet	5	4	3	2	1
21. Järjestämme turvallisuuskoulutusta säännöllisesti	5	4	3	2	1
22. Paloturvallisuuden taso on parantunut	5	4	3	2	1

11. Millaisilla toimenpiteillä palotarkastaja voisi parhaiten auttaa organisaatiotanne paloturvallisuuden kehittämisessä?