

HYVIL

Mätning av kundresponsen inom räddningsväsendet

Välfärdssområdesbolaget Hyvil Ab 1.12.2025

Inledning

- I Finland har det inte tidigare funnits något enhetligt sätt att samla in kundresponsdata om de tjänster inom räddningsväsendet som ingår i välfärdsområdenas organiseringsansvar.
- Beredningen av arbetet för att förenhetliga mätningen av kundresponsen inom räddningsväsendet har gjorts i samarbete med välfärdsområdena, Institutet för hälsa och välfärd (THL) och Inrikesministeriet.
- Gemensamt framtagna påståenden har testats i fyra välfärdsområden år 2025.
- Förfarandena för mätning av kundrespons inom räddningsväsendet har utarbetats så att de ska vara kompatibla med annan praxis för insamling av kundrespons inom välfärdsområdena. De sektorsvisa, likartade påståendena hindrar inte att man också använder andra mått, enligt varje välfärdsområdes eget val.
- Varje välfärdsområde ansvarar för sina system för insamling av responsdata.

Insamling av kundrespons inom räddningsväsendet

- NPS 0-10 rekommendationsindex
 - *Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera den service du fått till dina närmaste (om deras situation vore liknande)?*
 - Kompletteras alltid med en öppen fråga: *Vad påverkade din upplevelse mest?*
- Påståenden som gäller specifika tjänster kopplas till tjänsteklassificeringen AURA
- De gemensamma kundresponspåståendena för räddningsväsendet avgränsas i inledningsskedet till två tjänsteklasser: förebyggande av olyckor (4802) och räddningsverksamhet (4805).
- Påståendena bedöms på skalan 1-5 (Likerts skala)
 - Kompletterat med alternativet *Gäller inte mig*, om systemet för insamling av responsdata tillåter detta (kan också ges som en anvisning, t.ex. "Lämna svaret tomt om påståendet inte är tillämpligt på din situation").

Rekommendationsindex NPS (Net Promoter Score)

- NPS lämpar sig endast delvis som mått på kundupplevelsen inom räddningsväsendet. Avgränsningen inom räddningsväsendet är att de tjänster som involverar livshotande situationer eller där allvarliga personskador har uppstått alltid bör undantas från NPS.
- Det bör också beaktas att i fråga om räddningsväsendet lämpar sig NPS oftast för servicehändelser där tjänsten riktas till en *privatperson*. Det är dock viktigt att komma ihåg att även om kunden är en organisation, så är det alltid någon person involverad i händelsen och för honom eller henne blir den individuella kundupplevelsen av situationen konkret.
- En utmaning med tillämpningen av NPS inom räddningsväsendet är att det särskilt inom akuta räddningstjänster inte finns någon avsikt att utveckla kontinuiteten i kundförhållandena eller överhuvudtaget skapa bestående kundflöden. Frågeställningen i rekommendationsindexet utgår dock från perspektivet att stärka kontinuiteten i kundförhållandet.
- Kontinuitet är en väsentlig del av förebyggande tjänster (t.ex. organisation / verksamhetsutövare – kundförhållanden).

Påståenden för insamling av kundrespons inom räddningsväsendet

	Tillgång och smidighet	Kvalitet och insatser i rätt tid	Förändring för kunden/effekt
OE: Vägledning och rådgivningstjänster (AURA 4802)	- Jag fick service på det sätt jag önskade - Servicen var smidig - Jag fick den service jag behövde	- Jag fick sakkunnig service - Jag fick service när jag behövde den - Jag fick den information jag behövde - Räddningsmyndigheten agerade på ett pålitligt sätt	Servicen bidrar till att förbättra säkerheten i vår organisation/verksamhet
OE: Tillsyns-verksamhet, brandsyn (AURA 4802)	- Servicen var smidig - Jag fick tillräcklig förhandsinformation före tillsynsbesöket	- Jag fick sakkunnig service - Vid inspektionen var fokus på väsentliga frågor - Ärendet motiverades på ett begripligt sätt - Protokollet från brandsynen var tydligt - Räddningsmyndigheten agerade på ett pålitligt sätt	Servicen ökade vår förståelse för brandsäkerheten
OE: Säkerhetsutbildning (AURA 4802)	- Servicen var smidig - Det var enkelt att avtala om servicen - Jag fick den service jag behövde	- Utbildningen var sakkunnig - Utbildaren hade god förmåga att uppträda - De praktiska arrangemangen kring utbildningen fungerade väl - Utbildningsmaterialet var klart och tydligt - Utbildningens innehåll motsvarade mina förväntningar	- Min beredskap att upptäcka säkerhetsrelaterade risker förbättrades - Min beredskap att förhindra olyckor förbättrades - Min beredskap att agera vid olyckor förbättrades
Räddningsverk-samhet (AURA 4805)	- Arbetet på olycksplatsen fungerade smidigt - Jag fick hjälp när jag behövde det	- Insatserna var effektiva - Jag blev mänskligt bemött - Jag fick tillräckligt med information om incidenten - Räddningsmyndigheten agerade på ett pålitligt sätt	- Incidenten fick mig att ändra mitt sätt att agera - Jag fick tillräckligt med information och stöd för arbetet efter incidenten

Palvelukohtaiset pelastustoimen asiakaspalautteen keruun väittämät

	Saatavuus ja sujuvuus	Laatu ja oikea-aikaisuus	Muutos asiakkaassa / vaikutus
OE: Ohjaus ja neuvontapalvelut (AURA 4802)	- Sain palvelua haluamallani tavalla - Palvelu oli sujuvaa - Sain tarvitsemani palvelun	- Palvelu oli asiantuntevaa - Sain palvelun silloin, kun tarvitsin - Sain tarvitsemani tiedon - Pelastusviranomaisen toimi luotettavasti	Palvelu auttaa parantamaan organisaatiomme/toimintamme turvallisuutta
OE: Valvontatoiminta, palotarkastus (AURA 4802)	- Palvelu oli sujuvaa - Sain riittävät ennakkotiedot ennen valvontakäyntiä	- Palvelu oli asiantuntevaa - Tarkastuksessa keskityttiin olennaisiin asioihin - Asiat perusteltiin ymmärrettävästi - Palotarkastuspöytäkirja oli selkeä - Pelastusviranomaisen toimi luotettavasti	Palvelu lisäsi ymmärrystämme paloturvallisuudesta
OE: Turvallisuus-koulutus (AURA 4802)	- Palvelu oli sujuvaa - Palvelusta sopiminen oli helppoa - Sain tarvitsemani palvelun	- Koulutus oli asiantuntevaa - Kouluttajalla oli hyvät esiintymistaidot - Koulutuksen käytännön järjestelyt olivat toimivat - Koulutusmateriaalit olivat selkeitä - Koulutuksen sisältö täytti odotukseni	- Valmiuteni havaita turvallisuuteen liittyviä riskejä parani - Valmiuteni estää onnettomuuksia parani - Valmiuteni toimia onnettomuustilanteessa parani
Pelastustoiminta (AURA 4805)	- Toiminta onnettomuuspaikalla oli sujuvaa - Sain apua silloin, kun tarvitsin	- Toiminta oli tehokasta - Minut kohdattiin inhimillisesti - Sain riittävästi tietoa tapahtumaan liittyen - Pelastusviranomaisen toimi luotettavasti	- Tapahtuma sai minut muuttamaan toimintatapoja - Sain riittävästi tietoa tai tukea tapahtuman jälkeiseen toimintaan

Service-specific statements for feedback collection on rescue services

	Availability and efficiency	Quality and timeliness	Customer change / impact
AP: Guidance and advisory services (AURA 4802)	- I received the service in my preferred manner - The service was smooth - I received the service I needed	- The service was professional - I received the service when I needed it - I received the information I needed - The rescue services authority acted in a reliable manner	The service helps to improve the safety of our organisation / operation
AP: Supervisory action, fire inspection (AURA 4802)	- The service was smooth - I received sufficient advance information prior to the supervisory visit	- The service was professional - The inspection focused on essential issues - Things were justified understandably - The fire inspection report was clear - The rescue services authority acted in a reliable manner	The service increased our understanding of fire safety
AP: Safety training (AURA 4802)	- The service was smooth - It was easy to commission the service - I received the service I needed	- The training was professional - The trainer had good presentation skills - The practical arrangements of the training were functional - The training material was clear - The training content met my expectations	- My ability to notice risks related to safety improved - My ability to prevent accidents improved - My ability to function in an accident situation improved
Rescue operations (AURA 4805)	- The operations at the scene of the accident were smooth - I received help when I needed it	- The operations were efficient - I was treated in a humane manner - I received enough information regarding the incident - The rescue services authority acted in a reliable manner	- The incident made me change my practices - I received sufficient information or support for post-incident action

Utmaningar med att samla in kundrespons inom räddningsväsendet

- Behovet av fortsatt utveckling av verksamhetsmodellen gäller i synnerhet en riksomfattande datamodell och kopplingen av responsdata till själva servicehändelsen.
 - Det finns tjänster inom räddningsväsendet som inte är sådana servicehändelser som registreras i statistiksystemet.
 - En stor del av responsen i nuläget är s.k. passiv insamling av respons
- Om målet är en modell som är förenlig med THL:s modell bör responsen åtminstone kunna kopplas till
 - serviceproducenten
 - servicestället
 - servicehändelsen eller servicehelheten
 - kanalen för ärenden
 - besöksdatum(vilket inte är möjligt i dagsläget).

Mer information om beredningen

Mätning av kundrespons inom räddningsväsendet, process för beredningen av en modell och påståenden: Terhi Virtanen, specialsakkunnig, fornamn.efternamn@hyvil.fi

Påståendena för kundrespons inom räddningsväsendet har testats i fyra välfärdsområden. Kontaktpersoner i testområdena:

- Södra Karelens välfärdsområde, kontaktperson: Heidi Huuskonen, heidi.huuskonen@ekhva.fi
- Lapplands välfärdsområde, kontaktperson: Sanna Leiviskä sanna.leiviska@lapinhyvinvointialue.fi
- Päijänne-Tavastlands välfärdsområde, kontaktperson: Marjo Oksanen, marjo.oksanen@paijatha.fi
- Satakunta välfärdsområde, kontaktpersoner: Mikko Puolitaival, mikko.puolitaival@sata.fi och Satu Rustari, satu.rustari@sata.fi

Påståenden som gäller enskilda tjänster

Insamling av kundrespons inom räddningsväsendet

HYVIL
NVOINTI
ALU EYH
TI HYVIL ÖV
ÄL FÄ
RDS OMR
ÅDESBOL
AGET

FÖREBYGGGANDE AV OLYCKOR (AURA 4802) - VÄGLEDNING OCH RÅDGIVNING

Tillgänglig och smidig service

- Jag fick service på det sätt jag önskade
- Servicen var smidig
- Jag fick den service jag behövde

Serviceens kvalitet och insatser i rätt tid

- Jag fick sakkunnig service
- Jag fick service när jag behövde den
- Jag fick den information jag behövde
- Räddningsmyndigheten agerade på ett pålitligt sätt

Effekt, förändring för kunden

- Servicen bidrar till att förbättra säkerheten i vår organisation/verksamhet

HYVIL
NVOINTI
ALU EYH
TI HYVIL ÖV
ÄL FÄ
RDS OMR
ÅDESBOL
AGET

FÖREBYGGGANDE AV OLYCKOR (AURA 4802) – TILLSYNSVERKSAMHET: BRANDSYN

Tillgänglig och smidig service

- Servicen var smidig
- Jag fick tillräcklig förhandsinformation före tillsynsbesöket

Serviceens kvalitet och insatser i rätt tid

- Jag fick sakkunnig service
- Vid inspektionen var fokus på väsentliga frågor
- Ärendet motiverades på ett begripligt sätt
- Protokollet från brandsynen var tydligt
- Räddningsmyndigheten agerade på ett pålitligt sätt

Effekt, förändring för kunden

- Servicen stärkte vår förståelse för brandsäkerheten

HYVI
NVOINTI
ALU EYH
TI HYVIL ÖV
ÄL FÄ
RDS OMR
ÅDESBOL
AGET

FÖREBYGGGANDE AV OLYCKOR (AURA 4802) - SÄKERHETSUTBILDNING

Tillgänglig och smidig service

- Servicen var smidig
- Det var enkelt att avtala om servicen
- Jag fick den service jag behövde

Serviceens kvalitet och insatser i rätt tid

- Utbildningen var sakkunnig
- Utbildaren hade god förmåga att uppträda
- De praktiska arrangemangen kring utbildningen fungerade väl
- Utbildningsmaterialet var klart och tydligt
- Utbildningens innehåll motsvarade mina förväntningar

Effekt, förändring för kunden

- Min beredskap att upptäcka säkerhetsrelaterade risker förbättrades
- Min beredskap att förhindra olyckor förbättrades
- Min beredskap att agera vid olyckor förbättrades

HYVI
NVOINTI
ALU EYH
TI HYVIL ÖV
ÄL FÄ
RDS OMR
ÅDESBOL
AGET

RÄDDNINGSVVERKSAMHET (AURA 4805) - RÄDDNINGSVVERKSAMHET

Tillgänglig och smidig service

- Jag fick hjälp när jag behövde det
- Arbetet på olycksplatsen fungerade smidigt

Serviceens kvalitet och insatser i rätt tid

- Insatserna var effektiva
- Jag blev mänskligt bemött
- Jag fick tillräckligt med information om incidenten
- Räddningsmyndigheten agerade på ett pålitligt sätt

Effekt, förändring för kunden

- Incidenten fick mig att ändra mitt sätt att agera
- Jag fick tillräckligt med information och stöd för arbetet efter incidenten

HY VI
NVOI NTIA
LUEYHTIÖVÄ
LF **HYVIL** ÄR
DSOMRÅD
ESBOLA
GET