

HYVIL

Pelastustoimen asiakaspalautteen mittaaminen

Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy 1.12.2025

Johdanto

- Suomessa ei ole aiemmin ollut yhtenäistä tapaa kerätä asiakaspalautetietoa hyvinvointialueiden järjestämisvastuulla olevien pelastustoimen palveluista.
- Pelastustoimen asiakaspalautteen mittaamisen yhtenäistämisen valmistelutyötä on tehty yhteistyössä hyvinvointialueiden, THL:n ja sisäministeriön kanssa.
- Yhdessä tuotettuja väittämiä on pilotoitu neljällä hyvinvointialueella vuonna 2025.
- Pelastustoimen asiakaspalautteen mittaamisen menettelyt on laadittu yhteensopivaksi hyvinvointialueiden muun asiakaspalautteen keruun menettelyjen kanssa. Toimialakohtaiset yhtenäiset väittämät eivät estä hyödyntämästä myös muita mittareita kunkin hyvinvointialueen omien valintojen mukaan.
- Kukin hyvinvointialue vastaa omalta osaltaan palautetiedon keruun järjestelmistä.

Pelastustoimen asiakaspalautteen keruu

- NPS 0-10 suositteluindeksi
 - *Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi (jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen)?*
 - Täydennettynä aina avoimella kysymyksellä: *Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?*
- Palvelukohtaiset väittämät kytkettävissä AURA palveluluokitukseen
- Kaikille yhtenäiset pelastustoimen asiakaspalautteväittämät rajautuvat alkuvaiheessa kahteen palveluluokkaan: onnettomuuksien ehkäisy (4802) ja pelastustoiminta (4805).
- Väittämät arvioidaan asteikolla 1-5 (Likertin asteikko)
 - Täydennettynä *Ei koske minua* -vaihtoehdolla, mikäli palautetiedon keruun järjestelmä tämän sallii (voi myös toteuttaa ohjetekstillä esim. "Jätä vastaus tyhjäksi, ellei väittämä sovellu sinun tilanteeseesi").

Suositteluindeksi NPS (Net Promoter Score)

- NPS soveltuu pelastustoimen asiakaskokemuksen mittariksi vain osin. Rajauksena pelastustoimen palveluissa on se, että palvelut, joihin liittyvät henkeä uhkaavat tilanteet tai on syntynyt vakavia henkilövahinkoja, tulisi aina rajata NPS:n ulkopuolelle.
- Huomioitava myös, että NPS soveltuu pelastustoimessa yleisimmin palvelutapahtumiin, joissa palvelu kohdentuu *henkilöasiakkaaseen*. On kuitenkin muistettava, että vaikka kohdeasiakas olisi organisaatio, niin aina tapahtumassa on mukana joku henkilö ja hänelle konkretisoituu tilanteesta yksilöllinen asiakaskokemus.
- Haasteeksi NPS:n käytölle pelastustoimessa tunnistettiin se, että erityisesti kiireellisissä pelastustoimen palveluissa ei ole pyrkimyksenä vahvistaa asiakasjatkumota tai ylipäättään synny pysyviä asiakasvirtoja. Suositteluindeksin kysymyksenasettelu kuitenkin lähtee tästä asiakasjatkumon vahvistamisen näkökulmasta.
- Asiakasjatkumot ovat olennainen osa ennaltaehkäiseviä palveluita (esim. organisaatio / toiminnanharjoittaja -asiakkuudet).

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 - Pelastusviranomainen toimi luotettavasti	Palvelu auttaa parantamaan organisaatiomme/toimintamme turvallisuutta
OE: Valvontatoiminta, palotarkastus (AURA 4802)	- Palvelu oli sujuvaa - Sain riittävät ennakotiedot ennen valvontakäyntiä	- Palvelu oli asiantuntevaa - Tarkastuksessa keskityttiin olennaisiin asioihin - Asiat perusteltiin ymmärrettävästi - Palotarkastuspöytäkirja oli selkeä - Pelastusviranomainen 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 - Pelastusviranomainen toimi luotettavasti	- Tapahtuma sai minut muuttamaan toimintatapoja - Sain riittävästi tietoa tai tukea tapahtuman jälkeiseen toimintaan

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

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

Pelastustoimen asiakaspalautteen keruun tunnistettuja haasteita

- Toimintamallin jatkokehittämistarpeet liittyvät erityisesti valtakunnalliseen tietomalliin ja palautetiedon yhdistämiseen palvelutapahtumaan.
 - Pelastustoimen kaikista palveluista ei synny tilastointijärjestelmään kirjattua palvelutapahtumaa
 - Iso osa palautteesta nykytilassa ns. passiivista palautteen keruuta
- Mikäli tavoitellaan yhtenäistä mallia THL:n mallin kanssa palautteen tulisi olla yhdistettävissä ainakin (ei mahdollista nykytilassa):
 - palvelutuottajaan
 - palvelupisteeseen
 - palvelutapahtumaan tai palvelukokonaisuuteen
 - asioinnin kanavaan
 - asioinnin päivämäärään.

Lisätietoja väittämien valmistelusta

Pelastustoimen asiakaspalautteen mittaaminen, mallin valmisteluprosessi ja väittämät:
erityisasiantuntija Terhi Virtanen, etunimi.sukunimi@hyvil.fi

Pelastustoimen asiakaspalautteväittämiä on pilotoitu neljällä hyvinvointialueella.
Yhteyshenkilöt pilottialueilla:

- Etelä-Karjalan hyvinvointialueen yhteyshenkilö: Heidi Huuskonen, heidi.huuskonen@ekhva.fi
- Lapin hyvinvointialueen yhteyshenkilö: Sanna Leiviskä sanna.leiviska@lapinhyvinvointialue.fi
- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yhteyshenkilö: Marjo Oksanen, marjo.oksanen@paijatha.fi
- Satakunnan hyvinvointialueen yhteyshenkilöt: Mikko Puolitaival mikko.puolitaival@sata.fi ja Satu Rustari satu.rustari@sata.fi

Palvelukohtaiset väittämät

Pelastustoimen asiakaspalautteen keruu

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

ONNETTOMUUKSIEN EHKÄISY (AURA 4802) – OHJAUS- JA NEUVONTAPALVELUT

Palvelujen saatavuus ja sujuvuus

- Sain palvelua haluamallani tavalla
- Palvelu oli sujuvaa
- Sain tarvitsemani palvelun

Palvelujen laatu ja oikea-aikaisuus

- Palvelu oli asiantuntevaa
- Sain palvelun silloin, kun tarvitsin
- Sain tarvitsemani tiedon
- Pelastusviranomainen toimi luotettavasti

Vaikutukset, muutos asiakkaassa

- Palvelu auttaa parantamaan organisaatiomme/toimintamme turvallisuutta

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

ONNETTOMUUKSIEN EHKÄISY (AURA 4802) – VALVONTATOIMINTA: PALOTARKASTUS

Palvelujen saatavuus ja sujuvuus

- Palvelu oli sujuvaa
- Sain riittävät ennakotiedot ennen valvontakäyntiä

Palvelujen laatu ja oikea-aikaisuus

- Palvelu oli asiantuntevaa
- Tarkastuksessa keskityttiin olennaisiin asioihin
- Asiat perusteltiin ymmärrettävästi
- Palotarkastuspöytäkirja oli selkeä
- Pelastusviranomaisen toimi luotettavasti

Vaikutukset, muutos asiakkaassa

- Palvelu lisäsi ymmärrystämme paloturvallisuudesta

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

ONNETTOMUUKSIEN EHKÄISY (AURA 4802) – TURVALLISUUSKOULUTUS

Palvelujen saatavuus ja sujuvuus

- Palvelu oli sujuvaa
- Palvelusta sopiminen oli helppoa
- Sain tarvitsemani palvelun

Palvelujen laatu ja oikea-aikaisuus

- Koulutus oli asiantuntevaa
- Kouluttajalla oli hyvät esiintymistaidot
- Koulutuksen käytännön järjestelyt olivat toimivat
- Koulutusmateriaalit olivat selkeitä
- Koulutuksen sisältö täytti odotukseni

Vaikutukset, muutos asiakkaassa

- Valmiuteni havaita turvallisuuteen liittyviä riskejä parani
- Valmiuteni estää onnettomuuksia parani
- Valmiuteni toimia onnettomuustilanteessa parani

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

PELASTUSTOIMINTA (AURA 4805) - PELASTUSTOIMINTA

Palvelujen saatavuus ja sujuvuus

- Sain apua silloin, kun tarvitsin
- Toiminta onnettomuuspaikalla oli sujuvaa

Palvelujen laatu ja oikea-aikaisuus

- Toiminta oli tehokasta
- Minut kohdattiin inhimillisesti
- Sain riittävästi tietoa tapahtumaan liittyen
- Pelastusviranomainen toimi luotettavasti

Vaikutukset, muutos asiakkaassa

- Tapahtuma sai minut muuttamaan toimintatapojaani
- Sain riittävästi tietoa tai tukea tapahtuman jälkeiseen toimintaan

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