

Jani Avikainen

ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN JA
LIIKEKIINTEISTÖJEN
PALOTARKASTUSPALVELUIDEN
ULKOISTAMISMAHDOLLISUUDET

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma

Kesäkuu 2016



MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MAMK University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 2.5.2016
Tekijä(t) Jani Avikainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, markkinointi
Nimeke Asunto-osakeyhtiöiden ja liikekiinteistöjen palotarkastuspalveluiden ulkoistamismahdollisuudet	
Tiivistelmä Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asunto-osakeyhtiöiden ja liikekiinteistöjen palotarkastusten ulkoistamismahdollisuuksia viranomaisten näkökulmasta. Tutkimusongelmana kartoitettiin pelastusviranomaisten näkemys yksityisten turvallisuuspalveluita tarjoavien yritysten mahdollisuuksista palotarkastusten suorittamiseen sillä edellytyksellä, että valvontavastuu säilyy viranomaisilla eikä palvelun laatu heikkene. Teoreettinen viitekehys käsittelee pelastuslakia, ulkoistamista ja palvelun laatua. Teoriaosassa käydään läpi palotarkastusten osalta nykyistä tilannetta ja tavoitetta, lainsäädäntöä, vastuuketjua, toteutusta ja valvontaa. Palvelun ulkoistamisessa käydään läpi toteutusta ja raportointia, ulkoistamista ja sen elinkaareen liittyviä haasteita. Palvelun laatu -osiossa kerrotaan laadun ominaisuuksista, kehittämisestä, sertifiointista ja valvonnasta. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Opinnäytetyön aikana keväällä 2016, toteutettiin Webropol -kysely, josta saadut tulokset analysoitiin. Kysely lähetettiin Suomen 22 pelastuslaitokselle. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että pelastusviranomaisten mielestä yksityiset palveluntarjoajat eivät voi suorittaa palotarkastuksia ilman, että palvelun laatu heikkenee. Kun valvontavastuu on pelastusviranomaisilla, pelastuslain edellyttämä toimintatapakokonaisuus säilytetään ehjänä ja viranomais-statuksen vaatimukset täytetään. Yksityisten toimijoiden erikoisasiantuntijuutta arvostetaan ja yhteistyö koulutuksen ja neuvonnan osalta parhaiden käytäntöjen jakamisessa hyödyttäisi molempia osapuolia.	
Asiasanat (avainsanat) Palvelu, palvelun ulkoistaminen, palvelun laatu, sertifiointi, palotarkastus, pelastuslaki	
Sivumäärä 47 + liitteet 17 sivua	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä)	
Ohjaavan opettajan nimi Marjaana Roponen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Plan Brothers Oy

DESCRIPTION

 MAMK University of Applied Sciences	Date of the bachelor's thesis 2 May 2016
Author(s) Jani Avikainen	Degree programme and option Business Management, Marketing
Name of the bachelor's thesis Housing cooperatives and commercial real estate's fire inspection services outsourcing possibilities	
Abstract The target of this thesis was to find out whether the private security services producing operatives could perform fire inspections to the housing cooperatives and commercial real estate's while the Rescue Authorities maintain their supervision liability. The main question in this research was to find out the opinion of Rescue Authorities whether private companies could offer security services to carry out fire inspections in order to maintain the level of quality. Theoretical framework handles Rescue Act, outsourcing and service quality. In the theory part I am going through fire inspections present situation and goal, legislation, chain of responsibility, implementation and supervision. In part of service outsourcing keeps implementation and reporting, outsourcing and challenges concerning service lifecycle. The quality of service section keeps inside service quality, development, certification and supervision. Research method in this thesis was quantitative. During writing this thesis on spring of 2016, quantitative Webropol survey was executed and the results were analyzed. The Survey was sent to the Finlands 22 rescue departments. Based on the results it can be concluded that the Rescue Authorities consider that private providers cannot perform fire inspections without reducing the quality of service. When the supervision liability is maintained by the Rescue Authorities procedure, the demands of the Rescue Act and the demands of authority status is fulfilled. Private operator's expertise is valued by Rescue Authorities as well as the cooperation between education and counselling procedures. This kind of operation model by sharing the best practices would benefit both parties.	
Subject headings, (keywords) Service, service outsourcing, service quality, certification, fire inspection, rescue act	
Pages 47 + appendixes 17 pages	Language Finnish
Remarks, notes on appendices 	
Tutor Marjaana Roponen	Bachelor's thesis assigned by Plan Brothers Ltd.

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	PALOTARKASTUSTEN NYKYINEN KÄYTÄNTÖ.....	3
2.1	Palotarkastuskäytäntö	3
2.2	Nykyinen palotarkastuskäytäntö ja tavoitetilä.....	4
2.3	Lainsäädäntö	7
2.4	Vastuuketju	8
2.5	Toteutus ja valvonta.....	10
3	PALVELUN ULKOISTAMINEN.....	12
3.1	Toteutus, raportointi ja valvonta.....	14
3.2	Ulkoistaminen ja sen elinkaareen liittyviä haasteita.....	15
4	PALVELUN LAATU	16
4.1	Palvelun laatu.....	17
4.2	Laadun ominaisuuksia	19
4.3	Laadun kehittäminen	20
4.4	Laadun sertifiointi.....	21
4.5	Laadun valvonta.....	22
5	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	25
6	TUTKIMUSPROSESSI JA TUTKIMUKSEN AINEISTO	26
6.1	Tutkimusmenetelmät	26
6.2	Tutkimuksen toteutus.....	28
6.3	Aineiston analysointi	30
7	KYSELYN TULOKSET	31
8	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	40
8.1	Johtopäätökset tuloksista ja kehittämis ehdotukset	40
8.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	43
9	LOPUKSI.....	44
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET	
	1 Omatoiminen palotarkastus- lomake	
	2 Saatekirje	
	3 Testilomake asiantuntijoille	

4 Kyselylomake pelastuslaitoksille

5 Kyselylomakkeen tulokset

1 JOHDANTO

Palotarkastusten tavoitteena on parantaa turvallisuutta sekä ehkäistä ja vähentää onnettomuuksia. Palotarkastustoiminta on valvontatoimintaa ja asuinkiinteistöjen osalta palotarkastuksissa käytetään myös omavalvontaa. Opinnäytetyössäni kartoitetaan pelastuslaitosten näkemyksiä palvelujen hankkimiseksi yksityisiltä turvallisuuspalveluiden tuottajilta. Palotarkastukset tulee suorittaa siten, että valvontavastuu säilyy pelastusviranomaisilla.

Opinnäytetyössä tutkitaan käytännön mahdollisuuksia palotarkastuksien suorittamiseksi yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottajien toimesta, samaan tapaan kuin nykyisin katsastustoiminnassa autojen huoltoliikkeet tekevät. Tällä hetkellä ainoastaan pelastusviranomaiset saavat tehdä palotarkastuksia kiinteistöihin. Mikäli yksityiset yritykset saisivat suorittaa palotarkastuksia, voisi viranomaisten resursseja vapauttaa muuhun toimintaan.

Kokonaisvalvontavastuun säilyessä pelastusviranomaisilla turvallisuustekijöiden laadun tulee pysyä samalla tasolla ja yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottajien tulee raportoida asiaan kuuluville viranomaisille tarkastettavien kohteiden tilasta ja siellä esiintyvistä puutteista. Lisäksi neuvontaa ja valistusta paloturvallisuuden, sekä yleisen turvallisuuden suhteen voitaisiin ohjata näille turvallisuuspalveluita tuottaville yrityksille pelastusviranomaisten ohella onnettomuuksien ehkäisemiseksi.

Opinnäytetyössä pohditaan millaisia toimenpiteitä tarvitaan turvallisen ja laadukkaan palvelun saavuttamiseksi pelastuslain yksityiskohtaisen ohjeistuksen edellyttämällä tavalla. Tätä kautta pelastusviranomaiset voivat kohdentaa resurssejaan monipuolisemmin ja tehokkaammin onnettomuuksien ehkäisemiseen ja pelastustehtäviin.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää pelastusviranomaisten näkemys siihen voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tarjoavat yritykset suorittaa palotarkastuksia ilman että palvelun laatu heikkenee. Valvontastatuksen tulee säilyä pelastusviranomaisilla. Pelastuslain mukaan palotarkastuksia ja muita 78 §:n mukaisen valvontatehtävän edellyttämiä toimenpiteitä saa suorittaa alueen pelastusviranomainen (Pelastuslaki 29.4.2011/379).

Palotarkastusten kirjo on laaja, joten tutkimusaihe on rajattu siten, että palotarkastukset koskisivat asunto-osakeyhtiöitä, joihin yksityiset toimijat mahdollisesti suorittaisivat palotarkastuksia. Palotarkastettavilla kohteilla tarkoitetaan liiketiloja ja asunto-osakeyhtiöitä, eli kiinteistöjä, jotka ovat pääasiassa kerrostaloja ja rivitaloasuntoja. Keskeisiä käsitteitä ovat pelastuslaki, ulkoistaminen ja palvelun laatu. Näihin aiheisiin perehdytään teoreettisessa viitekehyksessä luvuissa kaksi, kolme ja neljä.

Nykyisin vain pelastusviranomaiset saavat suorittaa palotarkastuksia ja heitä ohjaa pelastuslaki. Vastaavasti yksityisiä turvallisuuspalveluita tuottavat yritykset saavat tehdä rakennuksiin ja tapahtumiin pelastussuunnitelmia. Pelastussuunnitelmat ovat pakollisia ja ne on pyydettyä esitettävä pelastusviranomaisille.

Pelastuslailla tarkoitetaan Suomen lainsäädännössä säädettyjä asetuksia ja lakeja, joiden puitteissa viranomaiset ja kansalaiset toimivat. Nämä lait ja asetukset ovat voimassa koko Suomessa. Ulkoistamisella tarkoitetaan muun muassa palvelun hankkimista yksityiseltä sektorilta. Tässä tapauksessa se tarkoittaa viranomaisen hankkimaa palvelua yksityisiltä turvallisuuspalveluita tuottavilta yrityksiltä.

Laatu on käsitteenä laaja ja se on mittarina tuotteelle tai palvelulle. Laadulla kuvataan ja mitataan palvelukokonaisuutta, sekä parannetaan toimintaedellytyksiä. Laatuna voidaan pitää esimerkiksi kestävyyttä, turvallisuutta, ulkonäköä tai soveltuvuutta. Palotarkastuksissa laatu keskittyy palvelun tuomaan turvallisuuteen, hyötyyn ja hyvään kokemukseen asiakkaan kannalta. Laatua voidaan mitata itsearviointin avulla tai keräämällä asiakkailta palautetta, jolloin palvelua voidaan kehittää entistä paremmaksi (Logistiikan maailma 2015). Opinnäytetyössä käsitellään palotarkastusten ulkoistamista ja palvelun laatua.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Opinnäytetyön aikana toteutettiin Webropol-kysely, josta saadut tulokset analysoitiin. Kysely lähetettiin Suomen 22 pelastuslaitokselle. Opinnäytetyön aineiston kerääminen aloitettiin perehtymällä Suomen lakiin, hankkimalla tietoa toimeksiantajalta, sekä tekemällä kyselytutkimus.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Plan Brothers Oy, yritys esitellään luvussa viisi. Yhteyshenkilönä toimi Chief Business Development Officer Eetu Kirsi ja yrityksen muita asiantuntijoita. Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa oli määrällinen tutkimus, eli kyseessä oli kvantitatiivinen tutkimus. Näihin perehdytään kuudennessa luvussa, jossa esitellään tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto, sekä omassa luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Kahdeksas luku käsittelee johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia, sekä tulosten hyödyntämismahdollisuuksia. Opinnäytetyön loppuun on koottu liiteaineisto.

2 PALOTARKASTUSTEN NYKYINEN KÄYTÄNTÖ

Palotarkastuksessa valvotaan että rakennuksen omistaja ja haltija sekä toiminnanharjoittaja ovat osaltaan huolehtineet tulipalojen ja muiden vaaratilanteiden ennaltaehkäisystä, varautuneet henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa, varautuneet tulipalojen sammuttamiseen ja muihin omatoimisiin pelastustoimenpiteisiin, ryhtyneet toimenpiteisiin poistumisen turvaamiseksi tulipaloissa tai muissa vaaratilanteissa sekä pelastustoiminnan helpottamiseksi sekä huolehtineet muistakin pelastuslain 379/2011 2. ja 3. lukujen mukaisista velvoitteista

2.1 Palotarkastuskäytäntö

Palotarkastusten tavoitteena on pelastuslain noudattamisen valvominen ja onnettomuuksien ehkäisemisen omatoimisen varautumisen tukeminen. Tällöin palotarkastuksessa valvotaan, että kiinteistön omistaja on omalla toiminnallaan pyrkinyt ehkäisemään tulipalojen ja muiden onnettomuuksien syntymistä. Tämä pitää sisällään omaisuuden ja ympäristön suojaamisen, tulipalojen sammuttamisen, omatoimisen pelastustoimenpiteen ohjeistuksen, omistaja on huolehtinut poistumistien turvaamisen ja sammutusvälineiden lakisääteisen ylläpidon.

Sammutusvälineiden ylläpito pitää sisällään muun muassa sen, että niitä on riittävästi tarjolla, ne ovat tarkoituksenmukaisia, niiden kunto on tarkastettu ja ne ovat huollettuja säännöllisesti. Lisäksi niiden tulee olla selkeästi merkittyjä ja helposti saatavilla onnettomuustilanteissa. (Palotarkastus 2015.)

Tavanomaiset omakotitalot, paritalot ja vapaa-ajan asunnot säilyvät maksuttomina, paitsi jälkitarkastusten osalta, joissa valvotaan annettujen korjausmääräysten toteutusta. Asunto-osakeyhtiöt, joista vaaditaan pelastussuunnitelma (kolme asuntoa tai enemmän), muut hoito-, huolto-, päiväkot-, kokoontumis-, liike-, teollisuus-, varastointi-, ympäristölupaa edellyttävät maatilat (AVI- tai kunta) kuuluvat palotarkastusten piiriin, joita pelastusviranomaiset suorittavat. (Pohjois-Savon Pelastuslaitos 2015.)

2.2 Nykyinen palotarkastuskäytäntö ja tavoitetila

Toimeksiantajan, Plan Brothers Oy, kanssa käydyssä aloituspalaverissa kävimme läpi palotarkastusten nykytilannetta ja ideaalista tavoitetilaa (kuva 1 ja kuva 2). Nykyisin pelastusviranomainen lähettää tiedon palotarkastuksesta ja ajankohdasta. Palotarkastaja käy tarkastamassa tilat ja merkitsee puutteet, sekä antaa korjauskehotuksen tarvittavista toimenpiteistä. Tämän jälkeen henkilöä laskutetaan pelastusviranomaisen toimesta. (Kirsi 2015.)

Palotarkastuksesta tiedon saanut henkilö voi myös tehdä palotarkastuksen, jonka hän suorittaa itsenäisesti ja merkitsee puutteet. Tämän jälkeen hänen on toimitettava itse palotarkastukseen liittyvä raportti pelastuslaitokselle, jonka jälkeen viranomainen käsittelee raportin. (Kirsi 2015.)

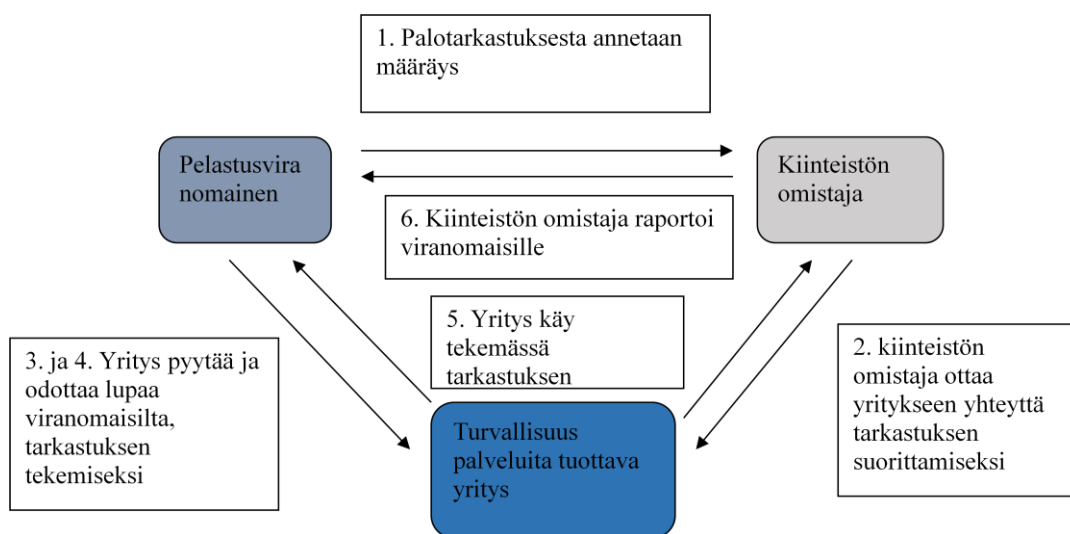
Tässä kyseisessä tapauksessa ulkoistettava osa pelastuslaitoksilta tulisi olemaan palotarkastus yksityisille toimijoille. Yksityiset toimijat suorittaisivat palotarkastuksia tarkastusta vaativaan kohteeseen saatuaan toimeksiannon. Yksityinen tarkastaja käy paikalla, tarkastaa tilat ja merkitsee puutteet lomakkeeseen. (Kirsi 2015.)

Tämän jälkeen tarkastaja kirjoittaa raportin ja lähettää sen pelastusviranomaisille sekä työntilaajalle eli asiakkaalle. Yksityinen tarkastaja laskuttaa asiakasta tehdystä työstä. Asiakkaan ei tarvitse tehdä mitään, vaan kaikki työ tehdään hänen puolestaan. Pelastusviranomaisten ei tarvitse lähteä käymään paikan päällä, vaan yksityinen toimija käy heidän puolestaan ja raportoi heille suoraan. (Kirsi 2015.)

Tässä tapauksessa yksityisiltä turvallisuuspalveluita tuottavilta yrityksiltä vaadittaisiin virallinen lupa palotarkastusten suorittamiseen. Nykyisin ainoastaan pelastusviranomaiset saavat suorittaa tarkastuksia. (Kirsi 2015.)

Jotta yksityiset toimijat voisivat suorittaa palotarkastuksia, tulisi heidän olla hyväksytvästi sertifioituja, jolloin palotarkastuksiin liittyvät laatukriteerit täyttyvät. Yksityisten turvallisuuspalveluita tuottavien yritysten tehdessä palotarkastuksia heillä ei ole viranomais-statusta, joka sen sijaan on pelastusviranomaisilla. Tämä voi ilmetä tarkastuksissa siten, että yksityistä toimijaa ei välttämättä päästetä tiettyyn osaan tarkastettavaa kohdetta. Tällöin tarkastaja kirjaa tämän lomakkeeseen ja pelastusviranomainen puuttuu omalta osaltaan tähän saatuaan lopullisen raportin yksityiseltä toimijalta. (Kirsi 2015.)

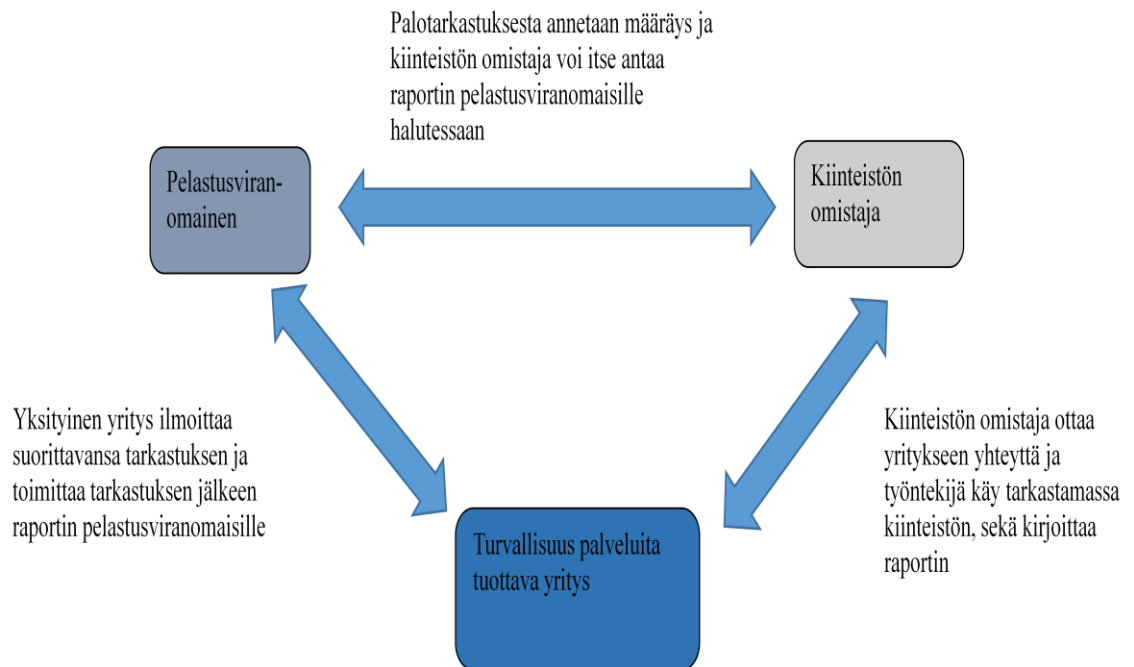
Kuvassa 1 esitetään nykytilanne, jossa yksityinen yritys käy tekemässä osittain virallisen palotarkastuksen, jossa kiinteistön omistaja itse suorittaa palotarkastuksen oma-valvontana ja raportoi pelastusviranomaisille. Näissä tapauksissa yksityiset palveluntarjoajat tuottavat konsultaatiopalveluja. (Kirsi 2015.)



KUVA 1. Palotarkastusten nykytilanne (Kirsi 2015)

Kuvassa 1 nähdään, kuinka pelastusviranomaiset lähettävät palotarkastusta koskevan määräyksen kiinteistön omistajalle ja tämä taas lähettää tarkastuspyynnön yksityiselle yritykselle, joka suorittaisi tarkastuksen hänen puolestaan. Yksityinen yritys joutuu seuraavaksi ottamaan yhteyttä viranomaisiin ja pyytämään lupaa voidakseen käydä suorittamassa tarkastuksen.

Luvan saatuaan yksityinen taho käy suorittamassa kiinteistön omistajalle tarkastuksen ja kirjoittaa raportin, jonka omistaja lähettää pelastusviranomaisille. Palotarkastukset tulee suorittaa aina annetun määräajan puitteissa ja näissä kuvassa yksi olevassa tapauksessa määräaika täyttyy ja kiinteistön omistajalle aiheutuu lisäkustannuksia.



KUVA 2. Palotarkastusten tavoite (Kirsi 2015)

Kuvassa 2 esitellään palotarkastusten tavoitetilanne tulevaisuudessa. Pelastusviranomainen antaa palotarkastusmääräyksen kuten kuvassa yksi. Myös tässä tapauksessa kiinteistön omistaja ottaa yhteyttä turvallisuuspalveluita tuottavaan yritykseen, jonka jälkeen yritys ilmoittaa suorittavansa kohteeseen tarkastuksen. (Kirsi 2015.)

Yrityksen työntekijä voi lähteä välittömästi paikalle suorittamaan tarkastusta ja tämän jälkeen hän kirjoittaa raportin, jonka toimittaa suoraan pelastusviranomaisille kiinteistön omistajan suostumuksella tai vastaavasti antaa raportin kiinteistön omistajan toimitettavaksi. Yrityksen työntekijä voi antaa jo paikan päällä korjauskehotukset tarkastettavaan kohteeseen. (Kirsi 2015.)

2.3 Lainsäädäntö

Pelastustoimea säätelee Suomen laki, ja valvonnan ylin toimielin on sisäministeriö, jonka alaisuudessa kunnat toimivat. Pelastustoimen yksi tärkeä osa-alue on palotarkastukset ja valvonta.

Palotarkastuksien toteutuksesta ja valvonnasta säädetään Pelastuslain luvussa 12, jonka 78 §:ssä pelastuslaitoksen valvontatehtävät määritellään siten, että pelastuslaitoksen on alueellaan valvottava 2 ja 3 luvun säännösten noudattamista. Valvonnan suorittamiseksi pelastuslaitoksen on tehtävä palotarkastuksia ja muita valvontatehtävän edellyttämiä toimenpiteitä. (Pelastuslaki 29.4.2011/379). Pelastuslain 12 luvussa säädetään myös valvontasuunnitelmasta ja palotarkastuksen ja muun valvontatehtävän toimittamisesta seuraavaa:

”80 § Palotarkastuksen ja muun valvontatehtävän toimittaminen

Palotarkastuksia ja muita 78 §:n mukaisen valvontatehtävän edellyttämiä toimenpiteitä saa suorittaa alueen pelastusviranomainen.

Palotarkastus saadaan suorittaa rakennuksessa ja rakennelmassa, niihin kuuluvissa huoneistoissa ja asunnoissa sekä muissa kohteissa. Palotarkastuksen tekijä on päästettävä kaikkiin tarkastettaviin tiloihin ja kohteisiin. Tarkastettavan kohteen edustajan on esitettävä säädöksissä vaaditut suunnitelmat, muut asiakirjat ja järjestelyt.

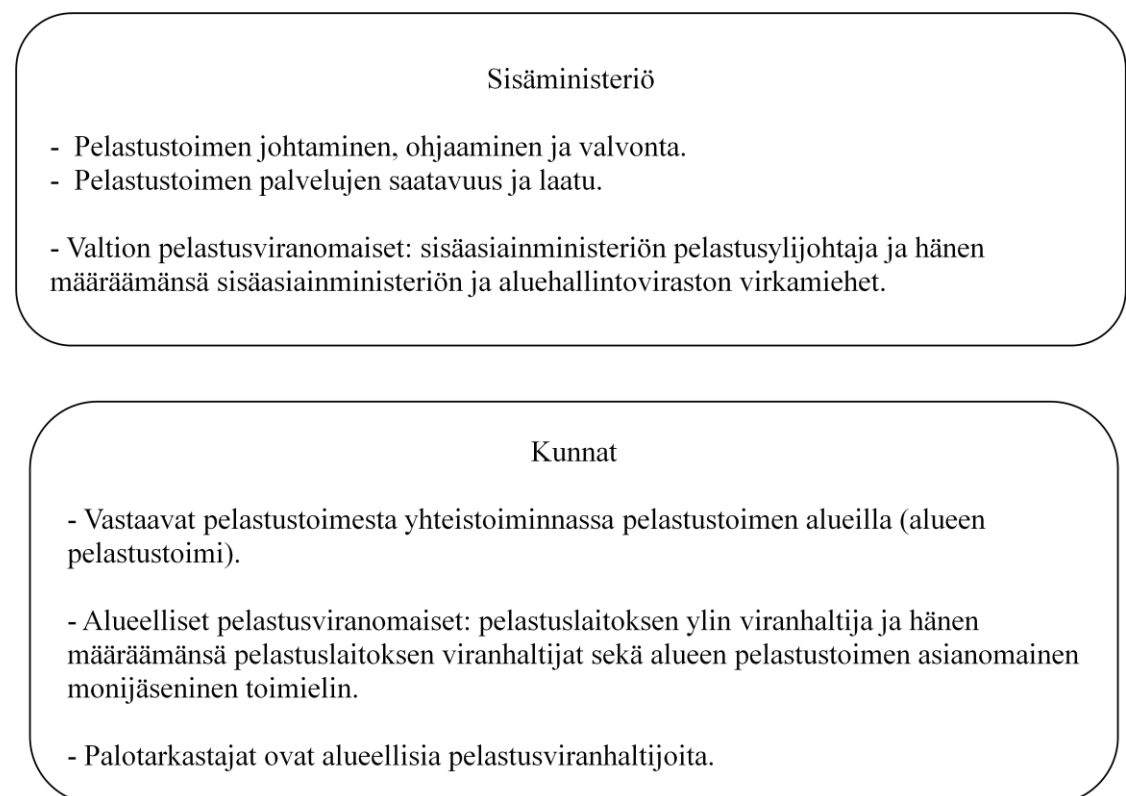
Kiinteistön omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajan on pyynnöstä toimitettava alueen pelastusviranomaiselle maksutta 15 §:ssä tarkoitettu pelastussuunnitelma ja mahdolliset muut sellaiset kohteen palo- ja poistumisturvallisuudesta laaditut asiakirjat, joita alueen pelastusviranomainen tarvitsee 78 §:n mukaisessa valvontatehtävässään.” (Pelastuslaki 29.4.2011/379.)

Pelastuslain 12 luvussa, joka pitää sisällään pelastustoimen valvontatehtävät, takaa palotarkastusta suorittavalle pelastuslaitoksen henkilökuntaan kuuluvalla viranomaisstatuksen. Viranomaisstatuksen omaava henkilö on päästettävä kaikkialle kiinteistössä

sakon uhalla. Vastaavasti yksityistä tarkastajaa ei olisi pakko päästää tiettyihin osiin kiinteistöä, mutta tämä tulisi vaikuttamaan palotarkastusten suorittamiseen ja raportointiin.

2.4 Vastuuketju

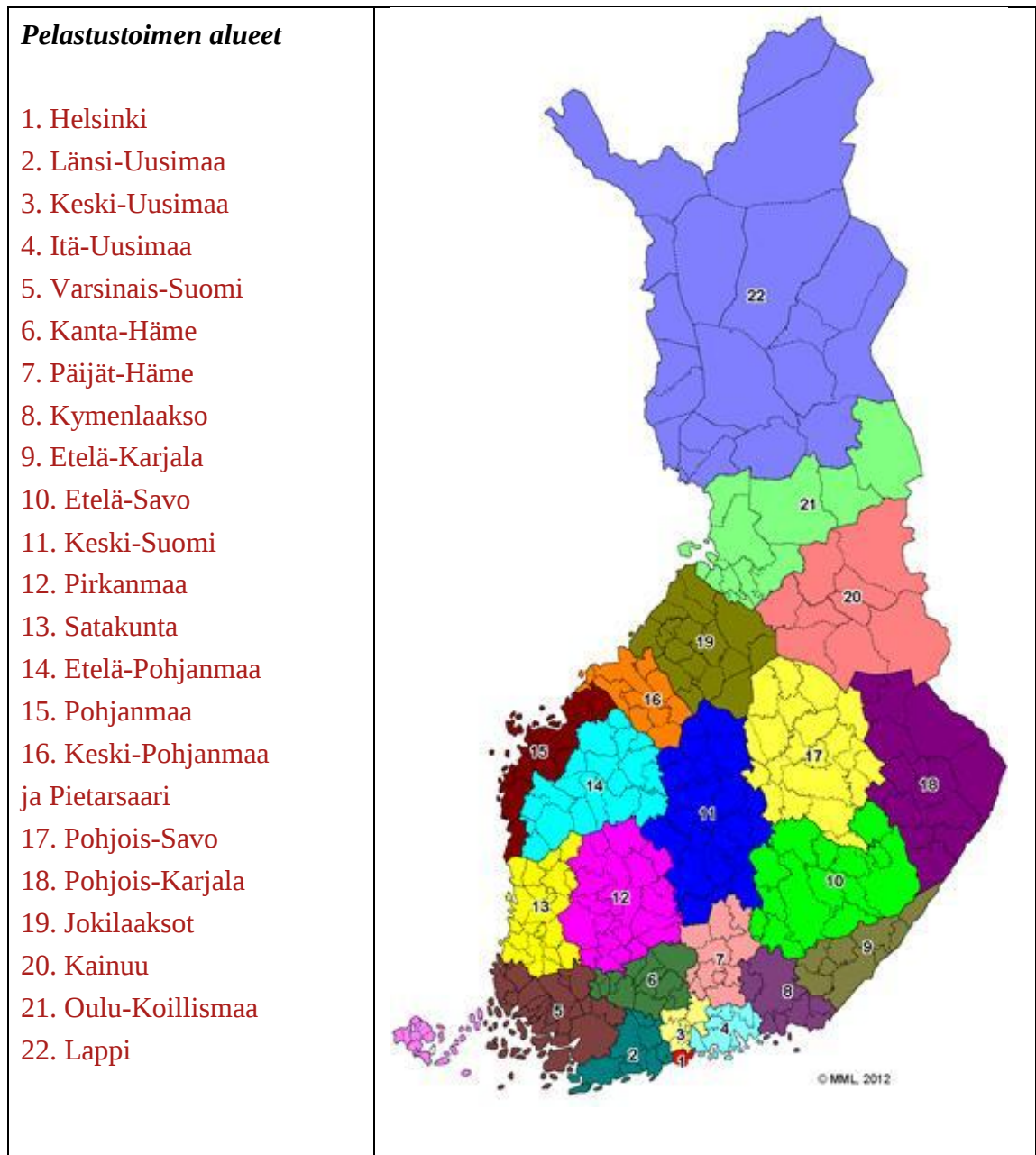
Pelastuslain luku 4 määrittelee pelastustoimen organisaation ja vastuut pelastustoimen tehtävistä. Palotarkastuksia valvova ylin valvontaviranomainen on sisäasiainministeriö, joka johtaa, ohjaa ja valvoo pelastustoimea. Tämän lisäksi he seuraavat palvelujen saatavuutta ja laatua. Valtion pelastusviranomaisia ovat sisäasiainministeriön pelastusylijohtaja ja hänen määräämänsä sisäministeriön ja aluehallintoviraston valtion virkamiehet. Aluehallintovirasto puolestaan valvoo pelastustointia ja sen palvelujen tasoa ja saatavuutta toimialueellaan. Kuvassa 3 esitellään valvontaviranomaiset ja vastuuketju pelastuslain mukaisesti. (Pelastuslaki 29.4.2011/379.)



KUVA 3. Valvontaviranomaiset ja vastuuketju (Pelastuslaki 29.4.2011/379)

Kunnat vastaavat pelastustoimesta pelastusviranomaisten kanssa alueillaan. Suomessa on 22 pelastustoimen aluetta, kuten alla olevassa kuvassa neljä nähdään. Tämän lisäksi

si Ahvenanmaan pelastustoimi on järjestetty maakunnan omalla lainsäädännöllä. Alueen pelastustoimen pelastusviranomaisia ovat pelastuslaitoksen ylin viranhaltija sekä hänen määräämänsä pelastuslaitoksen viranhaltijat. Pelastusviranomaisiin lukeutuvat lisäksi alueen pelastustoimen asianomainen monijäseninen toimielin. Alueelliset palotarkastajat ovat pelastusviranhaltijoita. (Pelastuslaki 29.4.2011/379.)



KUVA 4. Pelastustoimen 22 aluetta (Sisäministeriö 2016)

Yllä olevassa kuvassa 4 näkyvät kaikki Suomen 22 pelastustoimen aluetta. Pelastuslaitosten tulee huolehtia alueellansa tulipalojen ja onnettomuuksien ehkäisemisestä, valistuksesta, ohjauksesta ja neuvonnasta, sekä muihin pelastustoimintaan kuuluvista

tehtävistä. Pelastuslaitokset voivat osallistua ensihoitopalveluun, mikäli heillä on sopimus alueellisen sairaanhoitopiirin kanssa. Lisäksi he tukevat alueensa valmiussuunnittelua ja varautumista sekä huolehtivat öljyntorjunnasta ja muista laissa kyseisen alueen pelastustoimelle säädetyistä tehtävistä. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2016.)

Kumppanuusverkosto on pelastuslaitosten yhteinen verkosto, joiden tavoitteena on kehittää pelastuslaitosten toimintaa, jotta heidän tuottamansa palvelut ovat laadukkaita, taloudellisia ja tehokkaita. Lisäksi palveluiden tulee perustua yhdenmukaiseen tulkintaan voimassa olevista määräyksistä ja säädöksistä, jotka määrittävät pelastuslaisia. Pelastuslaitokset ovat nykyisin myös hyvin esillä ja aktiivisia sosiaalisen median osalta, jossa he esittelevät toimintaansa ja antavat neuvontaa. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2016.)

2.5 Toteutus ja valvonta

Suomen laissa on säädetty pelastuslaki (29.4.2011/379), jonka ensimmäisen luvun 1§ tavoitteena on minimoida onnettomuuksia ja parantaa yleistä turvallisuutta onnettomuuksien uhatessa tai onnettomuuden tapahduttua, missä luontaiset henkilöt pelastetaan, turvataan tärkeimmät toiminnot ja jatko-onnettomuuksien seurauksia rajataan tehokkaasti. Pelastuslain 2§ käsittelee lain soveltamista, missä on säädetty ihmisten, yritysten, yhteisöjen ja muiden oikeushenkilöiden velvollisuuksista.

Palotarkastuksessa huomioitavaa

Palotarkastusta suoritettaessa otetaan huomioon tarkastajan toimesta pelastustiet, uloskäytävät, poistumisreitien merkintä ja valaisu, automaattinen paloilmoin ja –sammutuslaitos, savunpoistolaitteisto, palovaroittimet, palovaroitinjärjestelmä, alkusammutuskalusto, väestönsuoja, lämmitysjärjestelmät, osittainen käyttöönotto ja korjausrakentaminen, sekä opastekilpien paikkansapitävyys. Pelastustiet pitävät muun muassa sisällään reitin käyttökuntoisuuden ja ne on merkitty liikennemerkkein. Uloskäytäviä hätätilanteessa käytettäessä ovien lukitus pitää pystyä avaamaan ilman avainta. (Päijät-Hämeen pelastuslaitos 2013.)

Poistumisreittien merkitsemisessä ja valaisussa otetaan huomioon muun muassa toimintakuntoisuus ja toteutus pelastusviranomaisten hyväksymän suunnitelman mukaisesti, lisäksi sen koekäytöstä on olemassa tarkastuspöytäkirja. Pelastusviranomaisella on mahdollisuus testata järjestelmää palotarkastuksen aikana, etenkin rakennuksen lopputarkastuksessa. Automaattinen paloilmoitus ja automaattinen sammutuslaitos pitää esimerkiksi paloilmoittimen toteutuspöytäkirjan, joka on laadittu ja hyväksytty pelastusviranomaisen toimesta. (Päijät-Hämeen pelastuslaitos 2013.)

Savunpoistolaitteistojen tulee olla toimintakuntoiset ja niiden laukaisupisteet on varustettu opasteilla, sekä niiden virransaanti tulee olla varmistettu. Palovaroitinjärjestelmästä ja palovaroitimista on laadittu asennustodistukset, käyttöohjeet sekä huolto- ja kunnossapito-ohjelma esimerkiksi. Alkusammutuskalusto pitää sisällään alkusammutusvälineet, niiden sijoitukset ja opasteet, lisäksi pikapalopostien toiminta on varmistettu. (Päijät-Hämeen pelastuslaitos 2013.)

Väestönsuojan tulee olla toteutettu viranomaisten hyväksymien suunnitelmien mukaisesti, jolloin väestönsuojassa on oltava puhelinyhteys, opasteiden on oltava oikein kiinnitettyjä ja tiloissa on oltava tarvittavat laitteet ja varusteet. Lämmitysjärjestelmien laitteistosta on laadittu asennustodistus, hormin tulee olla tarkastettu nuohoojan toimesta, järjestelmälle on myös oltava tarvittavat käyttö- ja huolto-ohjeet. (Päijät-Hämeen pelastuslaitos 2013.)

Pelastuslain 12 luvun 78 §:n mukaan pelastustoimen valvontatehtäviin kuuluu se, että pelastusviranomaisten on tehtävä valvonnan suorittamista varten palotarkastuksia ja tämän lisäksi muita valvontatehtävän edellyttämiä toimenpiteitä valtakunnallisesti. 78§ kattaa pelastuslaitoksen alueellaan valvottavien 2 ja 3 luvun säädösten noudattamisen. 2 luku pitää sisällään yleiset velvollisuudet, jossa määritellään toiminta- ja huolellisuusvelvollisuus, tulen käsittelyn varovaisuus, avotulen teko ja kulotus, sekä ilmoitusvelvollisuus. 3 luku määrittelee toiminnanharjoittajan sekä rakennuksen omistajan ja haltijan velvollisuudet, jonka 9§–22§:ssä selvitetään yksityiskohtaisesti rakennukseen liittyvät pelastus- ja turvallisuusmääräykset, sekä velvollisuudet. (Pelastuslaki 29.4.2011/379.)

Omavalvonta

Palotarkastusten omavalvonnalla tarkoitetaan omakotitalojen ja vapaa-ajan rakennusten omatoimista palotarkastamista omavalvonta-lomakkeen mukaisesti. Omavalvonta on otettu käyttöön vuonna 2013. Pelastuslaitokset valvovat omavalvontaa pelastuslain 379/2011 12 luvun 78§ mukaisesti, tämä on osa pelastustoimen valvontatehtävää. (Helsingin kaupunki pelastuslaitos 2015.)

Palotarkastusten omavalvonta koskettaa omakotitaloja sekä niihin rinnastettavia kohteita ja vapaa-ajan rakennuksia. Taloyhtiöt vastaavat edelleen asuinympäristönsä riskikartoituksista ja havaittujen epäkohtien korjaamisesta. Taloyhtiöillä on oltava ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma, joka on esitettävä pelastusviranomaisille sitä vaadittaessa. (Helsingin kaupunki pelastuslaitos 2015.)

Nykyisin pelastuslaitosten internet -sivuilta löytyy omakotitalojen omavalvontalomakkeita, joita asukkaat voivat hyödyntää paloturvallisuuden parantamiseksi. Pelastuslaitosten suorittaessa palotarkastuksia omavalvontana asukas saa postitse lomakkeen, jonka hän täyttää kohta kohdalta ja postittaa raportin itse pelastuslaitokselle. Pelastuslaitos saattaa myöhemmin ottaa yhteyttä tai suorittaa jälkitarkastuksen omakotitaloon, jos raportista ilmenee merkittäviä puutteita. (Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2012.)

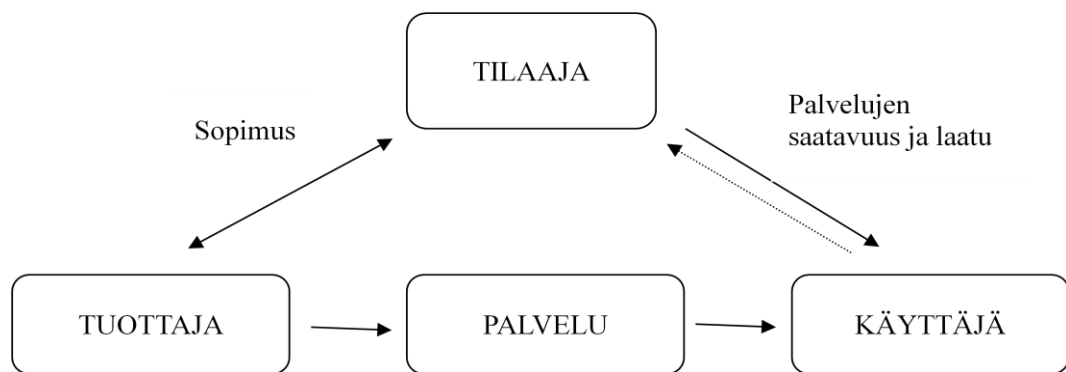
Omavalvontalomakkeilla kiinnitetään huomioita kiinteistön sisäisen paloturvallisuuden pääkohtiin. Lisäksi lomakkeella kiinnitetään huomiota myös onnettomuustilanteen sattuessa esimerkiksi kiinteistön numeroinnin selkeään näkyvyyteen ja esteettömään kulkuun kiinteistön sisällä. Liite 1 Omatoiminen palotarkastus.

3 PALVELUN ULKOISTAMINEN

Ulkoistamisella tarkoitetaan oman tuotannon korvaamista toimintojen ostamisella niiden tuottamiseen erikoistuneelta palveluntuottajalta (Jalanka ym. 2003, 8). Palveluntuottaja tarjoaa usein erilaisia lisäarvopalveluita organisaatiolle, tällaisia ovat esimerkiksi kirjanpito- ja siivouspalvelut.

Yritykset pilkkovat toimintaansa pienempiin osiin eri yksiköiksi. Nykyiseen taloudelliseen ympäristöön liittyy voimakkaasti yrityksen eri toimintojen ulkoistaminen. Yritys voi ostaa jonkun tietyn osan alihankintana ulkopuoliselta yritykseltä.

Ulkoistaminen koostuu kahdesta elementistä. Ensimmäisessä tapauksessa ulkoistettava toiminta lopetetaan yrityksessä ja siihen liittyvä mahdollinen kalusto tai tuotantovälineet myydään. Työvoima, jota työssä käytetään, siirtyy myös. Tämä saattaa ilmetä työntekijöiden irtisanomisena. Toisena elementtinä on saavutettava sopimus ulkoistettavan toiminnan osalta alihankkijan ja yrityksen välillä, joka ostaa alihankintana tuotettavan tuotteen tai palvelun. (Kiiha 2002, 1–2.)



KUVA 5. Palvelun ulkoistamisen peruselementit (Palvelujen ulkoistus 2015, 8)

Ulkoistamisen tulee perustua palvelutarpeiden ennakkointiin tulevaisuudessa. Ulkoistamisen tavoitteita asetettaessa tulee ajatella pitkän aikavälin tähtäimellä, jopa 10–15 vuoden ajanjaksolla. Tähän tulee myös liittää rinnalle strategisten valintojen ja palveluiden järjestäminen. Kaiken perustana on oman tuotannon tunteminen, joka sisältää kustannusten, laadun tuntemuksen ja tuotteistuksen yksityiskohtaisen tietämyksen. Tässä hyvänä apuvälineenä on vaikutusarviointien tekeminen. (Palvelujen ulkoistus 2015, 11.)

Ulkoistamisen tärkeitä perusteita ovat oman alueen palvelumarkkinoiden tuntemus ja tähän liittyvä kilpailuttamisen ja sopimisen asiantuntemus, sekä sopimuksenaikaisen toiminnan suunnittelu. Tällä taataan se että yhteistyö palvelun tuottajien kanssa on toimivaa ja palvelukokonaisuus on eheä. On myös hyvä arvioida palveluketjun toimivuutta ja palveluiden tiedottamistarvetta nykyisille ja tuleville sidosryhmille. (Palvelujen ulkoistus 2015, 8.)

Palvelun ulkoistamisen tavoitteet voidaan tiivistää viiteen eri asiakokonaisuuteen, jotka ovat: kustannusten hillintä, palvelujen turvaaminen, elinkeinopoliittiset tavoitteet, palvelujen tuotantotapojen uudistaminen, sekä palvelujen monipuolistaminen ja monituottajuus. Tämä muodostaa tavoitekokonaisuuden, jonka painotukset voivat olla erilaiset toimintakokonaisuuksista riippuen. (Palvelujen ulkoistus 2015, 11.)

3.1 Toteutus, raportointi ja valvonta

Pelastuslain 1. luvun 1§ tavoitteena on minimoida onnettomuuksia ja parantaa yleistä turvallisuutta onnettomuuksien uhatessa tai onnettomuuden tapahduttua.

Pelastuslain 2 § käsittelee lain soveltamista. Siinä säädetään ihmisten, yritysten, yhteisöjen ja muiden oikeushenkilöiden velvollisuudesta. Tämä laki tarkoittaa sitä, että pelastusviranomaisten ja kansalaisten tulee omalla toiminnallaan parantaa turvallisuutta ja pyrkiä ehkäisemään onnettomuuksia. Onnettomuuden sattuessa jokaisen tulee omalla toiminnallaan pyrkiä pelastamaan ja estämään mahdollisten lisäonnettomuuksien syntyminen.

Pelastuslain 2§:ssa on säädetty myös lisäksi pelastusviranomaisten tehtäviä, joita ovat neuvonta, valistus ja neuvonta pelastuslain 1§ toteutumiseksi. Pelastusviranomaiset vastaavat myös kiireellisistä tehtävistä, joiden perimmäinen tarkoitus on luonnollisten henkilöiden suojaaminen ja pelastaminen. Lisäksi pelastusviranomaisten tehtävänä on suojata omaisuutta ja ympäristöä onnettomuuden sattuessa tai uhatessa, sekä rajoittaa vahinkoja ja lieventää seuraamuksia. Pelastusviranomaiset huolehtivat toimivallasta, hallinnosta ja organisaatiosta. He huolehtivat toimialaansa kuuluvista alueista myös sodan aikana ja avustavat parhaansa mukaan puolustusvoimia heidän oman osaamisen puitteissa.

Ulkoistamisen mahdollisesti toteutuessa yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat yritykset voisivat suorittaa palotarkastuksia tiettyihin kohteisiin, joita olisivat rivitalot, kerrostalot ja liikekiinteistöt. Yrityksen henkilökuntaan kuuluva työntekijä kävisi tekemässä palotarkastuksen ja kirjoittaisi raportin jonka hän lähettäisi pelastusviranomaisille. Pelastusviranomaisista palotarkastuksia valvova henkilö tarkastaa raportin ja lähettää korjauskehotuksen kiinteistön omistajalle, sekä antaa kehotuksesta tiedon tarkastuksen tehneelle tarkastajalle.

Kiinteistön omistajan velvollisuutena on huolehtia korjauskehotuksessa ilmenneiden puutteiden korjaamisesta. Tämän jälkeen hän ilmoittaa korjaustoimenpiteiden toteutumisesta pelastusviranomaisille, jonka he kirjaavat ylös. Mikäli korjaustoimenpiteitä ei ole käytännössä toteutettu seuraavan tarkastuksen mennessä tai määräajan kuluessa voidaan kiinteistön omistajalle määrätä uhkasakko ja teettämishenki pelastuslain 15 luvun 105 § ja 106 § mukaisesti. (Pelastuslaki 29.4.2011/379.)

Pelastuslain 12 luvussa pelastustoimen valvontatehtäviin kuuluu 78 § mukaisesti, että pelastusviranomaisten on tehtävä valvonnan suorittamista varten palotarkastuksia ja tämän lisäksi muita valvontatehtävän edellyttämiä toimenpiteitä valtakunnallisesti. Pelastuslain 79 § mukaisesti pelastuslaitos joutuu laatimaan valvontasuunnitelman valvontatehtävien toteutumisesta. Valvonnan tulee perustua riskien arviointiin, jonka tulee olla laadukasta ja säännöllistä, sekä tehokasta. (Pelastuslaki 29.4.2011/379.)

Pelastuslain 12 luvussa määritellään yksityiskohtaisesti pelastuslaitoksen valvontatehtävät. Mikäli yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat yritykset suorittaisivat palotarkastuksia, säilyisi pelastusviranomaisilla valvontavastuu ennallaan Suomen lain mukaisesti.

3.2 Ulkoistaminen ja sen elinkaareen liittyviä haasteita

Ulkoistamisen rakenteellinen monimuotoisuus on lisääntymässä. Ulkoistamissopimukset ovat sijoittuneet pitkälle aikavälille ja ovat yleensä kahden toimijan välisiä sopimuksia. Ulkoistamisen elinkaaren vaiheisiin liittyvässä ongelmanratkaisussa kannattaa kiinnittää huomiota alla taulukossa 1 mainittaviin seikkoihin. (PwC Suomi 2016.)

Ulkoistettavat toiminnot	Konkreettinen malli johdon apuvälineeksi ulkoistuksen ja kumppanin valinnan suunnitteluun.
Yksityiskohtaisen työnjaon määrittely	Työnjako ja vastuut palveluntuottajan ja asiakkaan välillä.
Oma osaaminen ja ulkoistetun palvelun hallinta	Resurssi tarpeen ja tarvittavien muutosten määrittely.
Potentiaaliset palvelun tarjoajat	Vaatimukset ja arviointi.
Ehdot	Palvelujen neuvottelu.
Keskeiset sopimukset	Aineettoman ja aineellisen omaisuuden jako, sekä suorituskriteerit ja laiminlyönnistä seuraavat sanktiot.
Organisaation arviointi	Toimintatapojen ja henkilöstö vaikutusten arviointi, sekä läpiviennin toimintatapojen yksityiskohtainen suunnittelu.
Palvelun käyttöönotto ja muutokset	Prosessit, tietojärjestelmät, juridiset rakenteet, verojärjestelyt, organisaatio ja tiedotus.
Riskien hallinta	Poliittiset, lainsäädäntöä koskevat, operatiiviset riskit kumppaneiden välillä, ulkoistettavat toiminnot ja eri maiden lainsäädäntö.
Tarkastaminen ja hallinnointi	Sopimukset ja erimielisyyksien ratkaiseminen.

TAULUKKO 1. Ulkoistamisen elinkaareen liittyviä haasteita (PwC Suomi 2016)

Nykyisin tietoteknologia on saavuttanut käytännössä kaikki tahot. Tämä mahdollistaa toiminnan, jossa vastuussa oleva toimittaja hankkii ja järjestää muut tuottajat tai ryhmän palveluntuottajia, jotka tarjoavat yhdessä omia tuotteitaan palvelun mahdollistamiseksi. Tätä kutsutaan multi-sourcing -malliksi. (PwC Suomi 2016.)

4 PALVELUN LAATU

Laatu on monipuolinen käsite, joka suhteutuu organisaation toimintaedellytysten, toiminnan tulosten ja strategian mukaisesti vastaavanlaisiin kokonaisuuksiin. Laatuun

liittyvät myös arvon ja merkityksen käsitteet. Laadukkaassa toiminnassa asioita tehdään kerralla ja oikein, tavoitteena on täyttää asiakkaan odotukset ja tarpeet mahdollisimman hyvin ja kannattavasti.

4.1 Palvelun laatu

Palvelu on monipuolinen ilmiö, joka voi olla henkilökohtaista palvelua tai palvelutuotetta. Palvelu voi olla monimuotoista, se kytkeytyy ihmisen/asiakkaan ikään, elämäntyyliin, kulttuuristaan ja tietoihin. Muun muassa nämä seikat vaikuttavat yhdessä yksilön käsitykseen palvelun tasosta. (Jokela 2011.)

Palveluille voidaan pääasiassa löytää neljä erilaista piirrettä, joita ovat aineettomat palvelut, tekoja, niitä tuotetaan ja kulutetaan sillä hetkellä ja asiakas itse osallistuu palvelun tuotantoon jossain määrin. Näistä asiakas käyttääkin tiettyjä ilmauksia, kuten luottamus, tunne ja kokemus. (Grönroos 2000, 53.)

Ylikosken mukaan palvelun tuottaminen voi olla aineeton tuote, jota käytetään tuottamishetkellä. Organisaation tarjoama palvelu asiakkaalle voi olla sidoksissa asiakkaaseen, ilman että se ei johda tuotteen omistamiseen. Aineeton palvelu tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. (Ylikoski 1999, 20.)

Palvelu hyvin usein tarkoittaaakin tietyn asteista vuorovaikutusta palvelun/palveluiden tarjoajan kanssa. On kuitenkin mahdollista, että asiakas ja yritys eivät välttämättä ole keskenään vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tästä voidaan käyttää esimerkkinä sitä, että sähkömies tulee asentamaan uuden sähkömittarin asuntoon, kun asiakas ei itse ole kotona (Grönroos 2000, 52). Vastaavasti palvelu voi vaihdella asiakkaan ja myyjän välisenä palveluna tai vastaavasti palveluna tuotteesta. Esimerkiksi yrityksen A ulkoistama laskutus yritykselle B on palvelua, josta yritys A:n ei tarvitse itse huolehtia. Tämä on niin sanottua näkymätöntä palvelua. (Grönroos 2000, 50.)

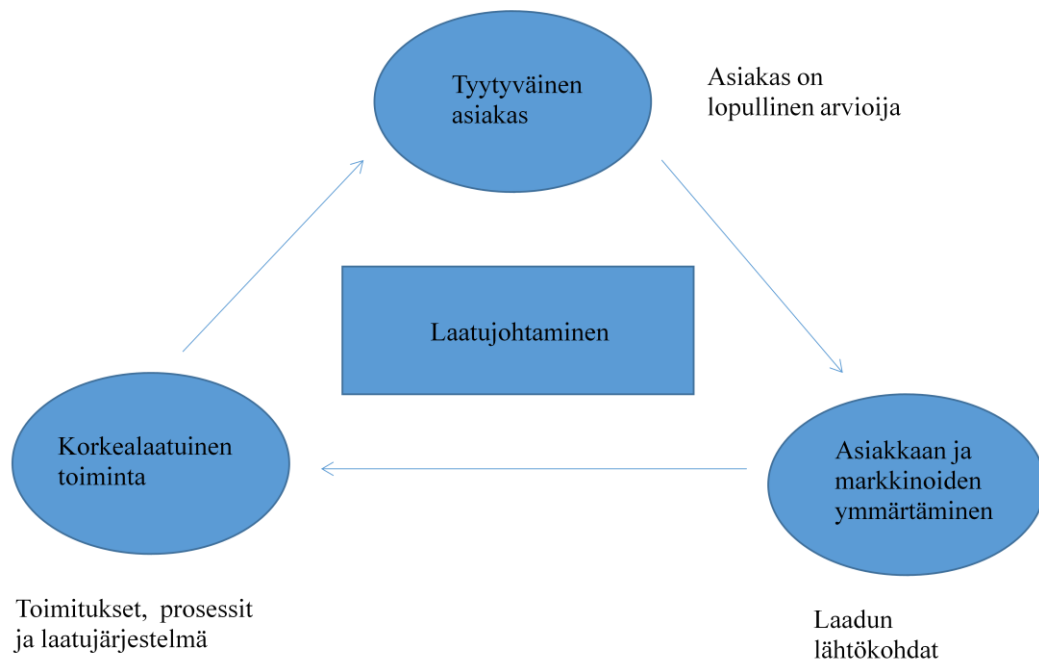
Palotarkastukset ovat pelastuslaitosten lain puitteissa tuottamaa palvelua sidosryhmille. Palotarkastuksen tulee siis palveluna täyttää lain vaatimat kriteerit ja parantaa kiinteistöjen sekä ihmisten turvallisuutta.

Laadulla tarkoitetaan tuotteen tai palvelun kokonaisvaltaista tuntemista. Tässä toteutetaan yrityksen tai organisaation toiminta-ajatusta, sekä heidän arvojaan ja visiotaan. Laadun kehityksessä tunnistetaan parhaimmat johtamiskäytännöt ja toimintamallit strategian kehittämiseksi ja edelleen paremman kilpailukyvyn saavuttamiseksi verrattuna muihin yrityksiin. (Koulutuksen laatujärjestelmän perusteet 2015, 1.)

Laatu on järjestelmällistä tulevaisuuden rakentamista ja kehittämistä. Laadun ylläpitämisessä on ollut havaittavissa kaksi kehityssuuntaa, jotka ovat laadun varmistaminen eli laadun kontrollointi ja laadun jatkuva kehittäminen. Tätä kokonaisuutta voidaan kutsua laatujärjestelmäksi. Laatujärjestelmän tarkoituksena on taata organisaatiokokonaisuuden varma toiminta. (Koulutuksen laatujärjestelmän perusteet 2015, 1.)

Tuotteiden tai palvelun laadun vertailussa ja mitoituksessa tärkeäksi kriteeriksi nousee asiakkaiden näkökulma. Näihin näkökulmiin vaikuttavat ihmisten tarpeet, vaatimukset ja odotukset palvelun laadusta. Yhtenä mittarina voidaankin pitää sitä, että asiakkaan mielipide yrityksen toiminnan laadullisuudesta sisältää asiakastyytyväisyyden hänen saamaansa tuotteeseen ja palveluun. Organisaation sisäinen toiminta ei siis takaa tuotteen tai palvelun korkeaa laatua, vaan ulkopuolisen arvioijan oma näkemys. (Lecklin 1997, 22–23.)

Markkinoiden ja asiakkaiden ymmärtäminen varhaisessa vaiheessa antaa organisaatiolle mahdollisuuden kehittää omaa toimintaansa niin että loppukäyttäjän tarpeet ja tyytyväisyys ovat saavutettavissa parhaalla mahdollisella tasolla. Tämän mahdollistaa toimintoprosessien valikointi, seuranta ja laatujärjestelmä. (Lecklin 1997, 22–23.) Kuvassa 6 esitetään laadun määrittäminen ja hallinta selkeästi kaaviona.



KUVA 6. Laadun määrittäminen ja hallinta (Lecklin 1997, 22–23)

Laatua voidaan tulkita monesta eri näkökulmasta. Yleisellä tasolla laadulla pyritään täyttämään asiakkaan tarpeet mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla organisaation kannalta. Asiakkaan tyytyväisyys ei ole itsetarkoitus, johon yrityksen tulee pyrkiä hinnalla millä tahansa.

Laatuun liittyy tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen kehityksen sen salliessa. Ulkopuolelta saatavia vaikutteita ovat uudet innovaatiot, kilpailijoiden toiminnan tarkkailu, markkinoiden ja yhteiskunnan muutosten aiheuttamat tilanteet, jonka seurauksena laadulle voidaan asettaa uudenlaisia edellytyksiä. (Lecklin 1997, 22–23.)

4.2 Laadun ominaisuuksia

Laadulla on monia tunnusmerkkejä ja ominaisuuksia eri tarkastelunäkökulmien mukaan. Ominaisuudet eivät itsessään ole toisistaan eväytyjä vaan enemmänkin täydentäviä. Organisaatiot määrittelevätkin eri näkökulmille tiettyjä painoarvoja. Taulukkoon 2 on tiivistetty laadun tunnusmerkistöä ja niiden selityksiä.

<i>Valmistuslaatu</i>	Keskittyy itse valmistamiseen ja siihen liittyvään prosessiin, joka varmistaa tuotteiden tasalaatuisuuden. Perinteinen laadunvalvonta on tärkeä osa tätä vaihetta. Prosessia parantamalla vältetään mahdolliset virheet jo ennakolta.
<i>Tuotelaadussa</i>	Suunnittelun osuus korostuu tuotteen laatua määriteltäessä.
<i>Arvolaadussa</i>	Tuotteen tai palvelun korkein laatu on sillä tuotteella, joka antaa parhaan arvon sijoitetulle pääomalle.
<i>Kilpailulaatu</i>	Paul Lillrankin mukaan riittävä, kun se on yhtä hyvä kuin kilpailijoilla, parempi laatu on resurssien tuhlaamista ja ylilaatua.
<i>Asiakaslaatu</i>	Tarkoittaa sitä, että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun tai tuotteeseen ja sen laatuun.
<i>Ympäristölaatu</i>	Mitataan yhteiskunnan ja ympäristön kannalta. Tuotteen elinkaareissa otetaan huomioon suunnittelu, resurssien käyttö ja käytöstä poistaminen.

TAULUKKO 2. Laadun tunnusmerkistö (Lecklin 1997, 24–25)

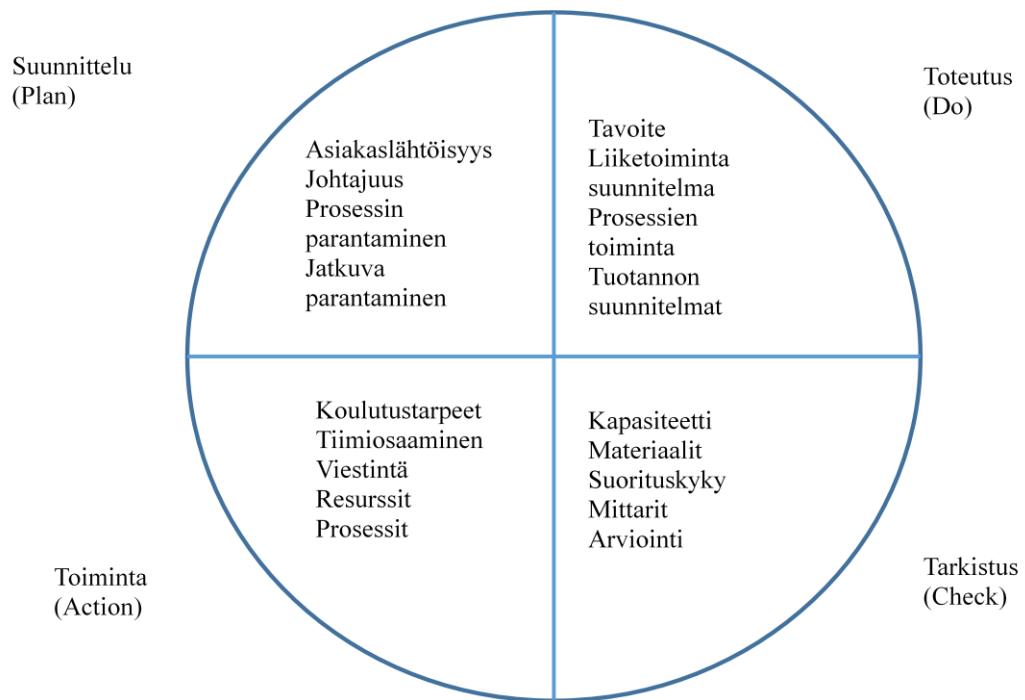
Käytännössä nämä kaikki näkökulmat tulee ottaa huomioon. Tuotanto-osastolla tuodaan esille valmistuslaatu ja tuotesuunnittelu. Markkinointiosastolla otetaan huomioon asiakaslaatu ja vastaavasti talousosasto on kiinnostunut arvo- ja kilpailulaadusta.

Nykyisin ympäristölaadun merkitys on erityisesti kasvamassa. Tästä voidaan mainita esimerkkinä organisaation jätteen kierrätys ja lajittelu. Asiakaslaatu ei itsessään korosta jotain tiettyä ulottuvuutta, vaan se pakottaa yhdistelemään kaikkia laatuja toisiinsa. (Lecklin 1997, 24–25.)

4.3 Laadun kehittäminen

Hyvän laadun aikaansaamiseksi tarvitaan laadun johtamista ja valvontaa. Laadun johtamisessa pyritään varmistamaan, parhaiden käytäntöjen noudattaminen ja että niitä parannetaan jatkuvasti asetettujen laatutavoitteiden ja kokonaisstrategian mukaisella tavalla. (Lillrank 1998, 126–127.)

Laadun parhaiden käytäntöjen ja laatutavoitteiden esille nostamisessa hyvänä apuväline on Demingin PDCA-malli. Malli toimii myös laadun kehittämisessä ja jatkuvassa parantamisessa toistettavuutensa vuoksi.



KUVA 7. Demingin PDCA-malli (Lillrank 1998, 126)

PDCA-malli muodostuu suunnittelusta, toteutuksesta, tarkistuksesta ja toiminnasta. Malli kuvaa kehitystä informaation hankinnasta, analysoinnista ja tulosten tekemisestä (suunnittelu) aina kokeiluun (toteutus) asti. Tämän jälkeen verrataan tuloksia (tarkistus) ja tätä kautta päästään parempaan standardointiin (toiminta). Tämän jälkeen ympyrä sulkeutuu ja se avataan uudestaan parempien tulosten löytämiseksi. (Lillrank 1998, 126.)

4.4 Laadun sertifiointi

ISO 9001 on kansainvälinen laatustandardi, joka asettaa tietyt kriteerit yrityksen laadunhallintajärjestelmälle. Kyseinen standardi on tunnetuin työkalu maailmassa laadunhallinnan kehittämiseksi ja rakentamiseksi.

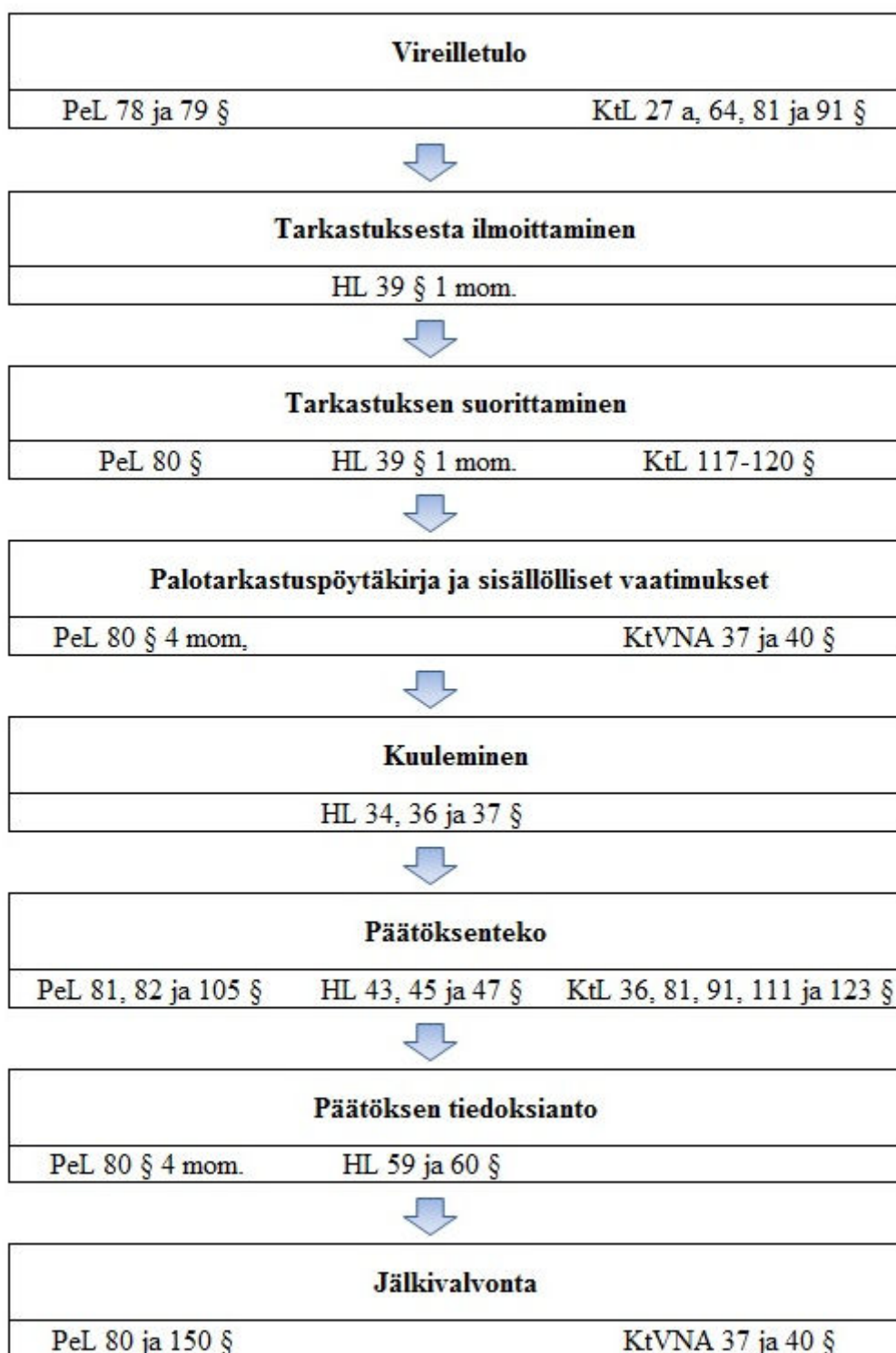
ISO 9001 laatustandardi uudistui 2015 vuoden syksyllä. Uudessa standardissa järjestelmä painottuu suunnitteluun ja käytön kokonaisvaltaisuuteen toimintaympäristön ja

liiketoiminnan välillä. ISO 9001 standardointijärjestelmää käytetään toimintaympäristön huomioimiseen, yrityksen strategian sitouttamiseen ja johdon tueksi. Tätä kautta yritys saa itselleen monia hyötyjä, joiden avulla voidaan optimoida resurssien kohdistamista ja huomioida päätösten seurauksia eripituisilla aikaväleillä. (SFS ry 2015.)

ISO 9001 tavoitteena on luoda, kehittää ja ylläpitää laadunhallintajärjestelmää, jolloin standardi antaa käyttöön tunnetun ja laajalti käytettävän toimintaympäristön. Tämä luo tuotteelle tai palvelulle luottamusta vaatimuksien mukaisuuteen ja asiakkaan tyytyväisyyden tunteen täyttymiseen. ISO 9001 noudattaakin vastaavaa rakennetta, kuten myös useat muut johtamisjärjestelmään tarkoitetut standardit. (SFS ry 2015.)

4.5 Laadun valvonta

Palotarkastuksien valvonta perustuu pelastuslakiin. Siinä määritellään viranomaiset ja viranomaiskäytännöt. Palotarkastuksiin liittyykin hyvin vahvasti pelastuslaki 379/2011 (PeL), kemikaaliturvallisuuslaki 390/2005 (KtL), hallintolaki 434/2003 (HL) ja laitosvalvonta-asetus 685/2015 (KtVNA). Palotarkastuksien prosessikaaviossa nähdään lainsäädäntöjen vaikutus konkreettisesti palotarkastusten suorittamiseen.



PeL = pelastuslaki 379/2011

KtL = kemikaaliturvallisuuslaki 390/2005

HL = hallintolaki 434/2003

KtVNA = laitosvalvonta-asetus 685/2015

KUVA 8. Palotarkastuksien prosessikaavio (Sisäministeriö 2015, 15)

Palotarkastuksia valvova ylin valvontaviranomainen on sisäministeriö, joka johtaa, ohjaa ja valvoo pelastustoimea. Tämän lisäksi he seuraavat palvelujen saatavuutta ja laatua. Valtion pelastusviranomaisia ovat sisäministeriön pelastusylijohtaja ja hänen määräämänsä sisäministeriön ja aluehallintaviraston valtion virkamiehet.

Kunnat puolestaan vastaavat pelastustoimesta yhdessä Suomen 22 pelastustoimen alueilla. Alueelliset pelastusviranomaiset ovat pelastuslaitoksen ylin viranhaltija ja hänen määräämä pelastuslaitoksen viranhaltijat, sekä alueen pelastustoimen asianomainen monijäseninen toimielin. Alueelliset palotarkastajat ovat pelastusviranhaltijoita. (Helsingin kaupunki Pelastuslaitos 2016.)

Palotarkastuksia suoritettaessa valvovalle viranomaiselle on hyvä varata etukäteen muun muassa tarvittavat asiakirjat ja todistukset, kuten esimerkiksi pelastussuunnitelmat, muut turvallisuuteen liittyvät asiakirjat, huolto- ja kunnossapito-ohjelmat, määräaikaistarkastuspöytäkirjat ja todistus sisusteiden syttyvyysluokasta. (Helsingin kaupunki Pelastuslaitos 2016.)

Palotarkastaja laatii pöytäkirjan palotarkastuksesta kahden viikon kuluessa tarkastuksen suorittamisesta. Pöytäkirjaan yksilöidään tarkastuskohde, tarkastuksen kulku ja tarkastajan tekemät havainnot, sekä tarkastettavan kohteen edustajan esittämät selvitukset. Lopuksi pöytäkirjassa on esitettynä johtopäätökset ja niiden perustelut. (Helsingin kaupunki Pelastuslaitos 2016.)

Mikäli tarkastuksen yhteydessä havaitaan puutteita tai ongelmakohtia ne määrätään korjattavaksi määräajassa. Mikäli puute aiheuttaa välittömän tulipalon tai muun onnettomuuden riskin, pelastusviranomainen voi keskeyttää välittömästi toiminnan ja määrätä välittömät toimenpiteet onnettomuuden ehkäisemiseksi, joita on noudatettava välittömästi. Pöytäkirjaan liittyy määräys, johon liittyy aina hallintolainkäyttölain 586/1996 mukainen valitusosoitus. (Helsingin kaupunki Pelastuslaitos 2016.)

Palotarkastuksessa ja niissä annettuja määräyksiä valvotaan jälkivalvonnalla tai muulla vastaavalla tavalla. Mikäli annettuja määräyksiä on laiminlyöty, pelastusviranomainen voi ottaa käyttöön hallinnolliset pakkokeinot, joita ovat esimerkiksi uhkasakko ja teettämishuuto tilanteen korjaamiseksi. Pelastuslain 379/2011 106 §:n täyttävän pelas-

tusrikkomuksen merkistön täyttyessä pelastusviranomainen voi tehdä tutkintapyyntöä poliisille, joka ryhtyy asianmukaisiin toimenpiteisiin. (Helsingin kaupunki Pelastuslaitos 2016.)

5 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Plan Brothers Oy on perustettu vuonna 2012 Mikkeliissä. Yrityksen toimialaluokitus tilastokeskuksen mukaan on ohjelmistojen suunnittelu ja valmistus. Yrityksen nykyinen toimipaikka on Helsingissä. Plan Brothers Oy on Suomen johtava verkkopohjaisen turvallisuuspalveluiden kehittäjä ja tuottaja. Yrityksen päätuote on Pelsu Pelastussuunnitelma -verkkopalvelu, jonka avulla voidaan laatia pelastussuunnitelmia ja pitää niitä helposti ajan tasalla.

Plan Brothers Oy:n päätuote on Pelsu pelastussuunnitelma, jonka avulla taloyhtiöt voivat laatia nykyisen Suomen lain kriteerit täyttävän pelastussuunnitelman. Asiakkaat voivat tehdä pelastussuunnitelman itse ohjelman avustuksella tai ostaa yritykseltä palvelun avaimet käteen -periaatteella. Pelastussuunnitelman taloyhtiö löytää yrityksen suojatusta pilvipalvelusta, täällä taloyhtiö voi käydä tekemässä tarvittavia muutoksia suunnitelmaan tai jakaa sen helposti muiden asukkaiden nähtäville. Yrityksen asiantuntijan tehdessä pelastussuunnitelman hän kiertää tilat ja merkitsee kaikki huomiot, epäkohdat ja puutteet suoraan ohjelmaan. Tästä aineistosta saadaan raportti asiakkaalle, joka esitetään tarvittaessa viranomaisille.

Plan Brothers Oy on saanut tunnustusta toiminnastaan. Vuonna 2013 yritykselle myönnettiin turvallisuusalan Ohto 2013 -kunniakirja ja vuonna 2014 se valittiin Miktech Oy:n kuukauden startup -yritykseksi. Samana vuotena se valittiin voittajaksi Kasvupolku- yrityskilpailussa, joka antoi suoran paikan valtakunnalliseen Kasvu Open 2014 finaaliin. Plan Brothers Oy osallistui myös Take That Tech to the UK -kilpailuun ja voitti UK Trade & Investmentin järjestämän kilpailun pääpalkinnon, joka tuotti täyden palvelun markkinoillemenopakettin Iso-Britanniaan. Nykyisin Plan Brothersilla on toimipiste Helsingin lisäksi Lontoossa. (Miktech Oy 2013 & 2014; Yle 2014; Itä-Savo 2014.)

6 TUTKIMUSPROSESSI JA TUTKIMUKSEN AINEISTO

Opinnäytetyö aiheena on asuinkiinteistöjen palotarkastusten ulkoistamismahdollisuudet ja palvelun laatu. Tämän tutkimiseksi tein kyselyn Webropol -kyselyohjelmalla, jonka lähetin Suomen 22 pelastuslaitokselle. Tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus, jossa kvalitatiivinen osuus selventää määrällisiä vastauksia. Tutkimusmenetelmä valikoitui monipuolisuutensa ja hyödyllisyytensä ansiosta tutkimustani varten.

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukset voidaan jakaa pääasiassa kahteen eri kategoriaan, jotka ovat analyyttinen ja empiirinen tutkimus. Analyyttisessä tutkimuksessa vastauksia pyritään löytämään yksittäisiä tietoja ja väittämiä lainalaisuuksien ja perusolettamusten pohjalta. Vastavasti empiirisessä tutkimuksessa pyritään etsimään vastauksia yleisiä säännönmukaisuuksia. Tilastollinen tutkimus onkin pääasiassa empiiristä tutkimustapaa. (Raine 2001, 10.)

Opinnäytetyöni aiheena olevasta ulkoistamisesta ja palvelun laadusta on olemassa useitakin erilaisia teorioita. Tutkimuksen lähestymistapa on deduktiivinen, koska tutkimuksen viitekehys muodostuu jo olemassa olevien teorioiden ja tutkimusaineistojen perusteella. Opinnäytetyön viitekehyksessä käsitellään ulkoistamista ja palvelun laatua. Teoria-aineisto on koottu alan kirjallisuudesta ja elektronisista lähteistä. Tutkimusmenetelmä on tapaustutkimus, jonka päämääränä on asioiden muuttaminen ja kehittäminen entistä paremmiksi. (Aaltola & Syrjälä 1999, 18.)

Tapaustutkimus, eli case-tutkimus, voidaan määritellä empiiriseksi tutkimukseksi, joka tutkii tapahtumaa tai ihmisiä tietyssä ympäristössä käyttäen monipuolisesti hankittua tietoa hyväkseen. Tapaustutkimus voi olla ainoastaan myös toiminnassa olevan tapahtuman tutkimista. (Mestämuuronen 2001, 16.)

Tapaustutkimuksen vahvuus on sen kyky tutkia syvällisesti casea tosielämän kontekstissa. Termi voi viitata yhteen tai useampaan tapaustutkimukseen. Malli edustaa kahdenlaista tutkimusmallia, kokonaisvaltaista tai niin sanottua upotettua tapaustutkimusta. Tutkittavaa asiaa voidaan siis käsitellä kokonaisvaltaisesti tai upottamalla osa

tapauksia kokonaisvaltaiseen caseen. Näitä yhdistelemällä tapauksista saadut havainnot auttavat perustelemaan ja vahvistamaan saatuja tuloksia. (Yin 2004.)

Yinin mukaan tapaustutkimuksen suunnittelussa on kolme perusvaihetta. Ensimmäiseksi määritellään tutkittava case. Alustava määritelmä auttaa suuresti jäsentelemään tutkittavaa aihetta. Aineiston keruun aikana tulee pitää kiinni alkuperäisestä ajatuksesta, koska aineiston kerääminen saattaa ohjata tarkastelua toisaalle. Tässä vaiheessa on hyvä verrata kirjoitettua tekstiä alkuperäisiin kysymyksiin. (Yin 2004.)

Toiseksi päätetään tutkitaanko yhtä vai useampaa tapausta, eli upotetaanko pääaiheeseen tutkittavia alakohtia. Kolmas vaihe pitää sisällään missä määrin teoriakehystä käytetään apuna tapausten valitsemiseen, tiedonkeruuprotokollan kehittämiseen ja lähtötietojen analysoinnin strategian järjestelemiseen. Tapaustutkimus on parhaimmillaan silloin, kun se vastaa kysymyksiin kuvailevasti ja selittävästi, sekä pyrkii tuottamaan ensisijaisesti ymmärrystä ihmisistä ja tapahtumista. (Yin 2004.)

Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, joka sisältää kvalitatiivisen osuuden sanallisten vastausten/kommenttien muodossa. Määrällisessä tutkimuksessa kyselyn tulokset ovat mitattavia ja muuttuvia arvoja, kuten lukumääriä, suhteellisia osuuksia ja järjestyslukuja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston tiedot ovat hyvin pitkälti sanallisessa tai vastaavassa muodossa, joka ei muodosta numeerista aineistoa. Nämä aineistojen tulokset täydentävät toisiaan siten että kvalitatiivinen aineisto selittää ja perustelee kvantitatiivisia tuloksia. Tämä antaa lisäarvoa tuloksille. (Hirsjärvi ym. 2007, 135–162.)

Kvantitatiivinen tutkimus sijoittuu kyselyn tulosten käsittelyyn ja kysymyksiin vastataan arviointiasteikolla yhden ja viiden välillä. Kvalitatiivinen osuus on sijoitettu arviointiasteikon jälkeen erillisiin kommenttikenttiin. Määrällisen tutkimuksen etuna on sen objektiivisuus, puolueettomuus, kontekstivapaus ja helppo toistettavuus. Kvantitatiiviset tutkimukset soveltuvat hyvin muuttujien välisen suhteen selvittämiseen ja asioiden esiintymiseen tutkimusotoksessa. Merkitystä on myös sillä, että kvantitatiiviset menetelmät soveltuvat hyvin asioiden esiintymisen selvittämiseen ja muuttujien välisen riippuvuuksien esittämiseen. Määrällistä tutkimusta on hyvä käyttää yritysten ja organisaatioiden nykytilannetta ja tavoitteita arvioidessa. Kvantitatiivisen aineiston

analysointi on helpompaa, kun kyseessä on suuri otos ja tulokset antavat tilastollisen kuvan ominaisuuksista, säännönmukaisuudesta ja tietyistä piirteistä. (Hirsjärvi ym. 2007, 135–162.)

Aineistonkeruumenetelmällä tarkoitetaan analysoitavan aineiston hankintaa tutkimusta varten. Keräämisen tapoja ovat kyselyt, haastattelut, havainnointi ja olemassa olevien aineistojen hyödyntäminen. Kyselyissä kysymysten muoto on vakioitu. Vakiointi tarkoittaa sitä että kaikilta kyselyyn vastanneilta on kysytty asiat samalla tavalla, asiointeen ja järjestyksineen. Kysely on aina henkilökohtainen. Vastaajan vastauksiin vaikuttavat muun muassa hänen oma asenne, mielipide, käyttäytyminen tai henkilökohtaiset ominaisuudet. Havaintoyksikkönä toimii siis vastaaja, eli henkilö ja häntä koskevat asiat. Kyselyjä voidaan toteuttaa posti- tai verkkokyselynä ja kontrolloituna kyselynä. (Hirsjärvi ym. 2007, 186–191.)

Kyselyn etuina on yleensä, että sen avulla voidaan kerätä laajalti aineistoa. Kyselyn avulla voidaan tavoittaa paljon ihmisiä ympäri maata ja sen avulla voidaan kysyä vastaajien mielipidettä monipuolisesti moneen eri kysymykseen. Kyselyn ollessa huolellisesti suunniteltu, sen tuottama aineisto voidaan käydä läpi nopeasti. Tämän lisäksi mahdolliset kustannukset ja aikataulu voidaan suunnitella etukäteen. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Kyselytutkimuksen negatiivisina puolina pidetään liiallista pinnallisuutta ja näin ollen se ei tuota teorian osalta monipuolisia vastauksia. Tämän lisäksi ei voida varmistua siitä, kuinka vakavasti vastaaja suhtautuu kyselyyn ja vastaako hän totuudenmukaisesti, sekä rehellisesti. Vastausvaihtoehdot saattavat olla myös epäselviä, jolloin väärinymmärrystä ei voida kontrolloida. Kaiken kaikkiaan hyvän ja toimivan lomakkeen laatiminen vie paljon aikaa ja sitä tulee testauttaa säännöllisesti ennen sen lähettämistä kyselyyn vastaajille. (Hirsjärvi ym. 2007,190.)

6.2 Tutkimuksen toteutus

Palotarkastuksilla pyritään ennaltaehkäisemään ja suojaamaan onnettomuuksilta ja vahingoilta. Tällä kyselyllä pyrittiin selvittämään yksityisten tahojen toimintamahdollisuuksia viranomaisnäkökulmasta. Kysely lähetettiin palo-, pelastus- ja riskinhallintatason esimiehille. Kysely tehtiin anonymisti, yksi kullekin pelastuslaitokselle, koska

näin haluttiin säilyttää vastausten alueellinen painotus tasapuolisena. Tämän tason kysely nostaa esille viranomaisten omaa näkökantaa koskien ulkoistamista ja palvelun laatua. Kyselyssä kysyttiin palotarkastusten valvonnasta, ulkoistamisesta ja palvelun laadusta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja halusi selvittää yksityisten turvallisuuspalveluita tuottavien yritysten mahdollisuuksia tehdä palotarkastuksia asuinkiinteistöissä ja liikehuoneistoissa valtakunnallisella tasolla. Tällä hetkellä ainoastaan pelastuslaitokset saavat suorittaa palotarkastuksia ja he ovat myös valvova viranomainen lain puitteissa.

Opinnäytetyön toimeksiannon saatuaan ryhdyin tutkimaan pelastuslain sisältöä sekä keräämään teoriaa ulkoistamisesta ja palvelun laadusta. Toimeksiantajan kanssa käytyä aloituspalaverissa (15.9.2015) kävimme läpi palotarkastusten nykytilannetta ja tavoitteita. Perehdyttyäni teoriaosuuteen laadin ehdotuksen kyselylomakkeeksi. Kyselylomakkeen kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman yksiselitteisiksi, siten että tulkinnanvaraa ja väärinymmärryksiä ei syntyisi. Keskusteltuamme toimeksiantajan kanssa kyselylomakkeen sisällöstä, viimeistelin testilomakkeen (liite 3) ja saatekirjeen ensimmäisen version, joka testattiin asiantuntijoilla. Tämän jälkeen hiottiin lopullinen kyselylomake lähetettävään muotoon ja saadut vastaukset analysoitiin.

Aineiston keruumenetelmäksi valikoitui Webropol -kyselyohjelma, joka mahdollistaa internetin käyttömukavuuden, nopeuden ja vastaajien tavoitettavuuden. Webropol-kyselyä aloittaessani kirjoitin paperille aluksi kysymyksiä ja ideoita. Lähetin kyselyn ensimmäisen testiversion (liite 3) toimeksiantajan asiantuntijoille (8.3.2016 ja 9.3.2016), vastauksissaan he antoivat kehittämisehdotuksia lomakkeen sisältöön. Tätä kautta kysymyspatteristo muotoutui ja esitettäväksi valikoitui 16 kysymystä, joista kaksi oli avoimia kysymyksiä.

Vastajaat vastasivat kysymyksiin asteikolla yhdestä viiteen, jossa vastausvaihtoehdot olivat välillä numero yksi ”eri mieltä” ja numero viisi ”samaa mieltä”. Kysymyspatteristossa oli lisäksi yksi monivalinta -kysymys ja jokaisen yhdestä viiteen vastattavan kysymyksen alapuolella oli erillinen kommenttikenttä.

Webropol- kyselyn testiversio (liitteet 2 ja 3) lähetettiin seitsemälle henkilölle, joista pääosa oli toimeksiantajayrityksen asiantuntijoita. Lisäksi testilomake lähetettiin Hel-

singin pelastuslaitoksen palotarkastaja ja asuintalojen omavalvonnan koordinaattorille (8.3.2016) oikeellisuuden varmistamiseksi. Kyselylomake sisälsi linkin Helsingin pelastuslaitoksen sivuille, josta löytyy omavalvontalomakkeeseen erillinen verkko-osoite. Sivusto sisältää "Kerros- ja rivitalot Omavalvonnan sähköinen lomake" ja "Omaehtoinen omavalvonta" -lomakkeet <http://www.hel.fi/www/pela/fi/onnettomuuksien+ehkaisy/asuinrakennusten-omavalvonta/kerros-ja-rivitalot>. Tällä varmistettiin, että kyselyssä voidaan käyttää kyseistä hyperlinkkiä Helsingin Pelastuslaitoksen laatimaan asuinkiinteistöjen kerros- ja rivitalojen turvallisuusmateriaaliin. Samalla sain hyväksynnän omavalvonta -lomakkeen käyttöön opinnäytetyössäni ja kyselyssä.

Varsinainen kyselylomake lähetettiin saatekirjeen (liite 4) kanssa Suomen 22 pelastuslaitokselle, yksi kappale kullekin Webropol -kyselynä 11.3.2016. Kysely osoitettiin kunkin yksikön vastaavalle viranhaltijalle (johtava palotarkastaja, riskienhallintapäällikkö, pelastuspäällikkö, palo-/kemikaalitarkastaja). Saatekirjeestä ilmeni kyselyn aihe ja laajuus, vastausaika ja yhteystiedot mahdollisten kysymysten varalta.

Ensimmäiseen vastauspäivämäärään (18.3.2016) mennessä vastauksia saapui seitsemän kappaletta ja seuraavaan uuteen päivämäärään (24.3.2016) mennessä vastauksia saatiin neljä lisää. Kyselyyn vastasi yhteensä yksitoista henkilöä. Sain myös pyynnön Pohjois-Savon pelastuslaitokselta lisäkyselyn lähettämiseksi kolmelle henkilölle lisäarviointien saamiseksi. Lähetin saman kyselyn toisena versiona uudelleen ja sain yhden vastauksen lomakkeeseen. Analyysissa käsittelen varsinaisen kyselyn tulokset.

6.3 Aineiston analysointi

Kyselyllä kerätyn datan analysoiminen, tulkitseminen ja johtopäätösten tekeminen on tutkimusten pääasia. Se on tärkeä vaihe, koska siihen on pyritty tutkimuksen alkuvaiheessa. Tietoa analysoidessa tutkimusongelman selvittäjälle käy ilmi minkälaisia vastauksia hän on saanut kyselystään. (Hirsjärvi ym. 2007, 216.)

Analyysitapaa valitessa onkin keskityttävä siihen tiedonkeruumenetelmään, joka tuo parhaiten vastauksen tutkittavaan asiaan. Analysointimenetelmät voidaan jakaa pääpiirteittäin kahteen eri tapaan, jotka ovat selittäminen ja ymmärtäminen. Selitettäessä käytetään tilastollisia menetelmiä ja päätelmiä ja vastaavasti ymmärtävässä analysoinnissa käytetään laadullista ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi ym. 2007, 219.)

Tuloksia analysoidessa kiinnitin eniten huomiota tulosten keskiarvoon ja keskihajontaan. Suurin keskiarvo liittyi palvelun laatuun ja sen sertifiointiin kyselyssä. Kysyttäessä palotarkastusten valvontavastuun säilyttämisestä pelastusviranomaisilla ja yksityisten toimijoiden mahdollisesta viranomais-statusen käytöstä keskihajonta oli pienintä, eli vastaajat olivat tällöin lähes yksimielisiä mielipiteissään.

7 KYSELYN TULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi pelastuslaitoksille kohdistetusta kyselystä ”Kysely palotarkastusten valvonnasta” (liite 4) saadut tulokset. Kysely lähetettiin Suomen 22 pelastuslaitokselle ja vastauksia saatiin 11 viranhaltijalta. Tulokset on jaoteltu siten, että ensin esitellään palotarkastusten nykyinen käytäntö valvontavastuun näkökulmasta, tämän jälkeen esitellään ulkoistaminen, sekä palvelun laatu omina kokonaisuuksinaan. On kuitenkin otettava huomioon, että kysymysten asiasisällöt ovat sidoksissa toisiinsa. Jaottelukokonaisuus on laadittu pääpiirteiden mukaisesti.

Jaottelujen alkuun on koottu vastauksista esiin nousseet vahvimmat seikat. Vastaukset havainnollistetaan kysymyksittäin graafisesti kvantitatiivisen aineiston tuloksista ja analysoidaan näihin liittyvän kvalitatiivisen aineiston perusteella.

Palotarkastusten käytäntö

Ensimmäisenä tarkastellaan palotarkastusten valvontavastuun säilyttämisestä viranomaisilla ja voivatko yksityiset toimijat suorittaa tarkastuksia viranomais-statusella. Vastaajat olivat hyvin samaa mieltä viranomais-statusen säilyttämisestä heillä, kuten alla oleva kuva osoittaa.



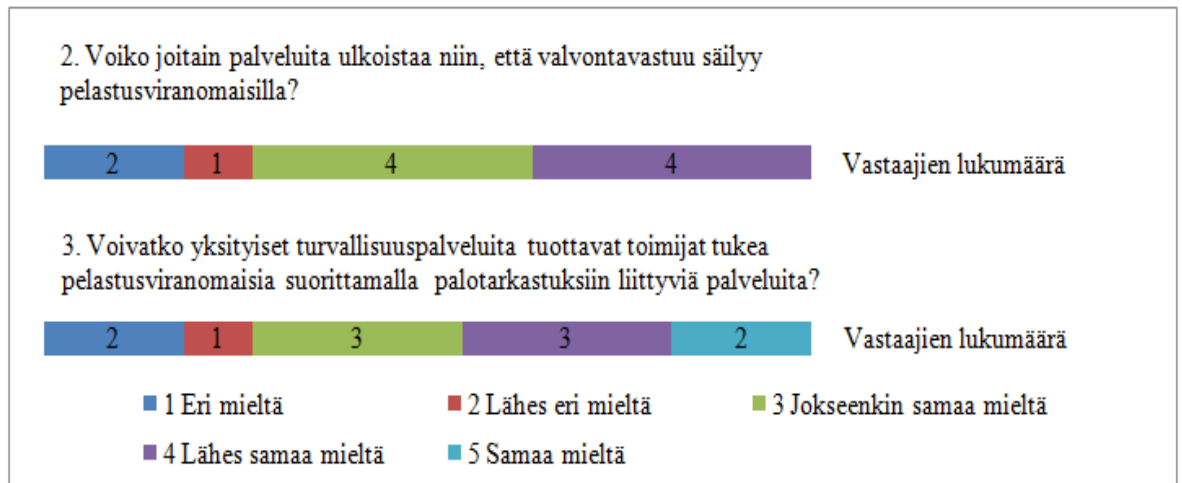
KUVA 9. Kysymykset 6 ja 7 palotarkastusten valvontavastuusta ja viranomaisstatuksesta

Palotarkastusten valvontavastuun säilyttämistä pelastusviranomaisilla kannatti yli 63 % vastaajista. Heidän mielestään pelastusviranomainen on luonnollinen valinta valvoksi viranomaiseksi, kaupallisuuden riskin vuoksi viranomaisvalvontaa ei tule ulkoistaa. Hieman yli 9 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä valvontavastuun nykytilanteesta. Osaksi tätä perusteltiin sillä, että lainsäädännön avulla voidaan tehdä muutoksia.

Vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että yksityisten toimiminen viranomaisstatuksella ei ole suotavaa. Tätä he perustelivat muun muassa sillä, että lainsäädäntö estää kyseisen toiminnan ja sitä ei tulisi muuttaa. Viranomais-status kuuluu viranomaiselle ja viranomaisten toimintaan kuuluvaa julkisen vallan käyttöä ei voida ulkoistaa. Tässä kysymyksessä keskihajonta oli luonnollisesti pienintä, koska vastaajat olivat lähes samaa mieltä asiasta.

Palotarkastusten ulkoistaminen

Palveluiden ulkoistamisesta kysyttäessä vastaajat olivat pääasiassa sitä mieltä, että valvontavastuuseen liittyviä tehtäviä ei voida ulkoistaa. Sen sijaan koulutukseen ja neuvontaan liittyviä palveluita yksityiset toimijat voisivat tarjota enemmänkin pelastusviranomaisten ohella.



KUVA 10. Palvelun ulkoistamisen valvontavastuun säilyttäminen ja viranomais-toiminnan tukeminen

Kyselyn toisessa kysymyksessä tiedusteltiin palveluiden ulkoistamisesta valvontavastuun säilyessä pelastusviranomaisilla. Kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä, mutta yleisesti oltiin sitä mieltä että joitain palveluita voitaisiin ulkoistaa ja vastaavasti kaksi henkilöä oli sitä mieltä, että palveluja ei tulisi ulkoistaa lainkaan. Vastausten kokonaiskeskiarvo oli 2,91.

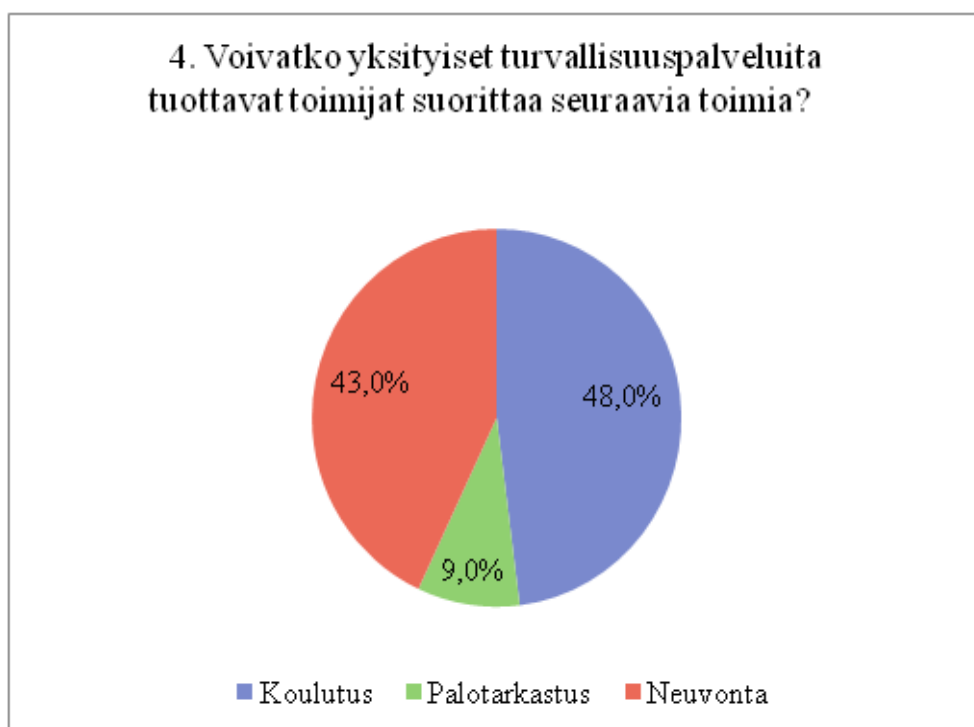
Kommenteissa vastaajat toivat esille sen, että esimerkiksi väestönsuojien tarkastus ja joitakin teknisiä valvontatehtäviä voisi olla mahdollista ulkoistaa, mutta ei kuitenkaan suuressa mittakaavassa. Tässä tulisi kiinnittää huomiota raportointiin. Valvontaväleihin kiinnitettiin myös huomiota siten, että tarkastaja voisi harkintaa käyttäen pidentää tai lyhentää tarkastusväliä. Eräs vastaaja toi esille myös turvallisuuden ja kaupallisuuden tuoman riskin.

Kysyttäessä yksityisten toimijoiden tuesta pelastusviranomaisia kohtaan palotarkastuksiin liittyvien palveluiden osalta, vastaajista kaksi oli samaa mieltä ja vastaavasti kaksi eri mieltä. Yli puolet oli lähes samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Vastaajat suhtautuivat asiaan suhteellisen myönteisesti, keskiarvo on 3,18. Tässä kysymyksessä keskihajonnan arvo on 1,401, joka antaa kuvan siitä miten eriäviä mielipiteitä vastaajilla on ollut.

Yksityiset saavat jo nykyisin suorittaa paloteknisiin laitteisiin liittyviä tarkastuksia. Nämä ovat asiantuntijatehtäviä ja paras asiantuntemus löytyy heiltä. Laitteistojen li-

säksi he voisivat tarkastaa myös väestönsuojia ja savunpoistajia, jonka jälkeen pelastusviranomaisen hyväksyy tarkastuksen tehdyksi. Erään vastaajan mielestä yksityiset toimijat eivät saisi suorittaa palotarkastuksiin liittyviä toimia, koska se tulisi vaati-
maan lakimuutoksen. Sen sijaan itse tarkastuskohdetta yksityiset yritykset voivat tu-
kea.

Vastauksissa kiinnitettiin huomiota myös omaavalvontaan viranomaisten suorittamien palotarkastusten lisäksi. Ongelmaksi koettiin väestönsuojien tarkastaminen, jota pelastuslaitos ei nykyisin enää tee, vaan se on palotarkastusten yhteydessä tapahtuvaa asiakirjavalvontaa. Yksityinen toimija ei ole viranomainen, joten heillä ei ole lain takaa-
maa viranomaisstatusta. Palotarkastusten yksi tärkeimpiä tehtäviä on operatiivisen toiminnan varmistus kohteessa. Tämän arvion voi tehdä parhaiten henkilö, joka hoitaa pelastustyöt kohteessa, tuntee toimintatavat ja paloaseman kaluston. Vastaajan mieles-
tä onnettomuuksia ehkäisevää neuvontaa voi antaa joku muu toimija ja nykyisin on hyvin pitkälti menty asiakirjavalvonnan suuntaan muutenkin.



KUVA 11. Yksityisten toimijoiden palveluiden tuottaminen

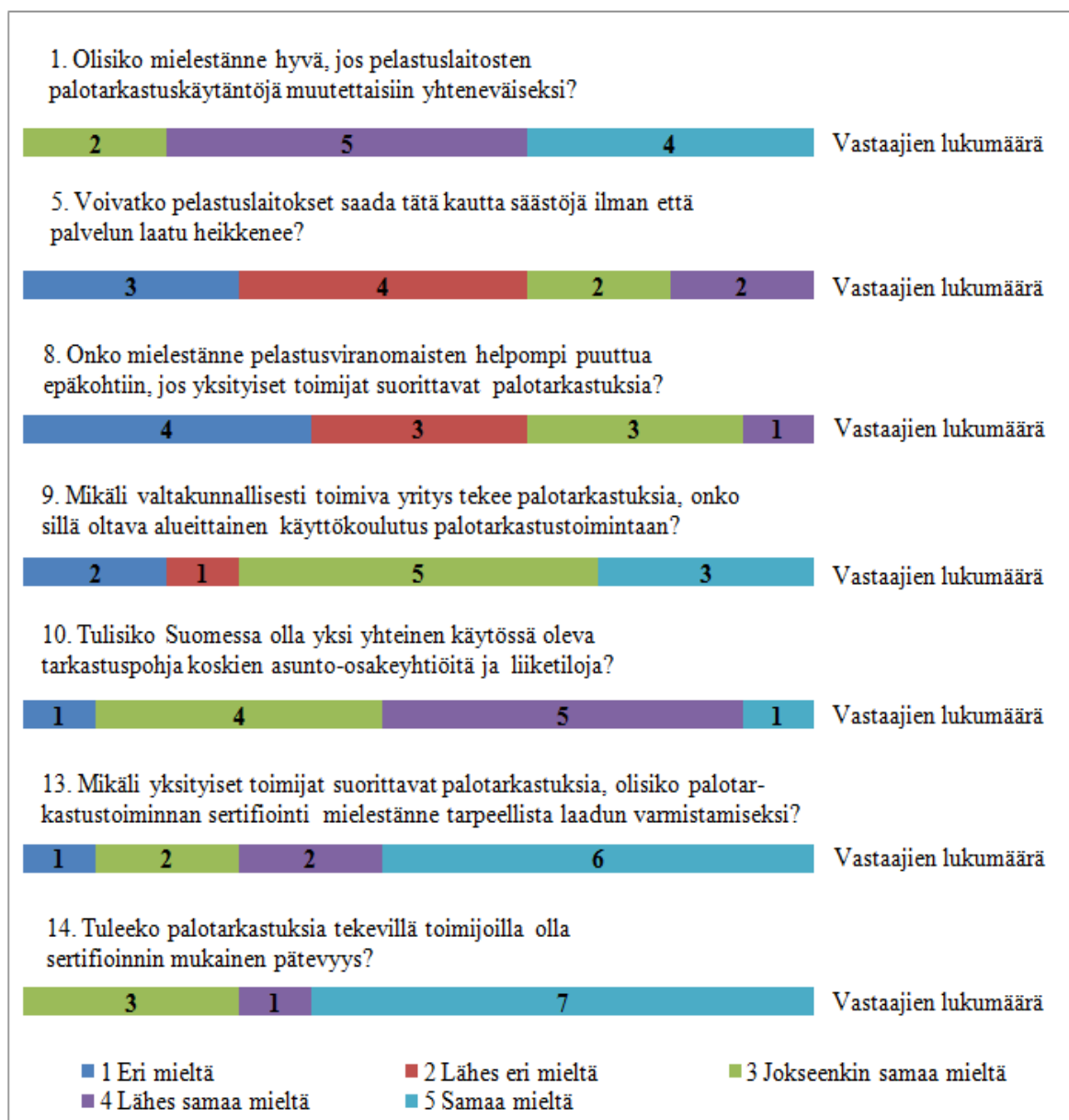
Yksityisten toimijoiden tuottamista palveluista kysyttiin siten, että vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että yksityiset

turvallisuuspalveluiden tuottajat voisivat toimia kouluttajina. 10 vastaajaa antaisi neuvontapalveluiden tuottamisen yksityiselle sektorille. Lisäksi kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että yksityinen taho voisi suorittaa palotarkastuksia.

Palvelun laatu

Palvelun laadusta kysyttäessä sertifiointin mukainen pätevyys koettiin tärkeimmäksi kriteeriksi palotarkastuksia tekeville toimijoille, näiden vastausten keskiarvo oli yli neljä, mediaanin ollessa viisi. Palotarkastusten yhtenäistäminen nousi seuraavaksi tärkeimmäksi seikaksi (keskiarvo 4,18). Tähän liittyy myös yhtenäisen palotarkastuspohjan laatiminen.

Kuvassa 12 esitellään palvelun laatuun liittyvä vastausaineisto graafisesti. Kysymyksissä tiedusteltiin palotarkastuskäytäntöjen yhdenmukaistamisesta, sertifiointista ja yksityisten toimijoiden vaikutuksesta palvelun laatuun.



KUVA 12. Palvelun laatuun liittyvät kysymykset

Kysely aloitettiin kysymällä pelastuslaitosten palotarkastuskäytäntöjen muuttamisesta yhteneväiseksi. Vastaajista neljä henkilöä oli täysin samaa mieltä. Vastaajista lähes puolet oli lähes samaa mieltä ja vastaajista kaksi oli jokseenkin samaa mieltä. Vastusten keskiarvo on 4,18.

Palvelun laatuun liittyvien kysymysten avoimista kommentteista kävi ilmi, että palotarkastusten käytäntöjen tulisi olla yhteneväiset. Määräykset ovat kaikille samat, mutta tulkinnat vaihtelevat yksilötasolla. Keinovalikoimaa voitaisiin yhtenäistää siten, että

valvonnassa huomioidaan alueellinen riskienarviointi ja valvontakeinon tuloksellisuus. Lisäksi todettiin, että osa käytännöistä on jo yhtenäistynyt, esimerkkinä yhteinen valvontasuunnitelmaohje.

Yksityisten turvallisuuspalveluiden tuottamia neuvontaan, koulutukseen ja palotarkastuksiin liittyvien palveluiden osalta yli 50 % vastaajista oli sitä mieltä, että pelastuslaitokset eivät saisi säästöjä ilman palvelun laadun heikkenemistä. Tätä perusteltiin muun muassa siten että useamman toimijan ollessa kentällä palvelun laatu heikkenee. Vastaaja myös arvioi, että rakentamiseen liittyviin lupiin liittyvät tehtävät ovat lakisäätteisiä, joten palotarkastustapahtuman ulkoistamisella ei saavuteta merkittäviä säästöjä.

Lisäksi tiettyjen asioiden, kuten operatiivisen toiminnan ymmärrys vaatii kokemusta pelastustoimesta, laki velvoittaa pelastusviranomaisten tekemän valvontaa ja yksityisellä palveluntuottajalla on eri rooli. Koulutusta ja neuvontaa saa myös yksityisiltä tahoilta nykyisinkin, esimerkiksi konsultti- ja suunnittelupalvelut. Koulutus ei ole pelastuslaitoksille bisnestä ja valtaosa koulutuksesta/turvallisuusviestinnästä on ilmaista palvelua, joka tehdään henkilökunnan omien virkatöiden ohessa. Lisäksi kaupallisuuden riskin vuoksi viranomaisvalvontaa ei tulisi ulkoistaa.

Mikäli yksityiset toimijat suorittaisivat palotarkastuksia, pelastusviranomaiset eivät pystyisi puuttumaan epäkohtiin tarpeeksi tehokkaasti, lähes kaikki vastaajat olivat tätä mieltä. Yhtenäisen käytännön saavuttaminen voi olla haastavaa, jolloin epäkohtiin puuttuminen ei helpotu. Eräs vastaajista toi myös esille sen, että viranomaisen tulee puuttua epäkohtiin riippumatta siitä kuka tarkastustoiminnassa avustaa.

Kysyttäessä mielipidettä alueittaisesta palotarkastustoiminnan käyttökoulutuksesta, siinä tapauksessa että valtakunnallisesti toimiva yritys tekee palotarkastuksia, lähes puolet (45,5 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tällä tilanteella olisi hyvät ja huonot puolensa samanarvoisesti. Samaa mieltä asiasta oli yli neljännes (27,3 %) ja eri mieltä vajaa viidennes (18,2 %) vastaajista. Kirjallisissa kommenteissa korostui se, että palotarkastustoiminta perustuu pelastuslakiin, joten yksityisten organisaatioiden ei tulisi sotkeentua palotarkastuksiin. Toisaalta Suomessa on tällä hetkellä 22 pelastuslaitosta ja kaikilla on omia käytäntöjä, joten erityispiirteiden huomioiminen alueittaisessa käyttökoulutuksessa olisi hyvä asia laissa säädettyjen valvottavien asioiden ohessa.

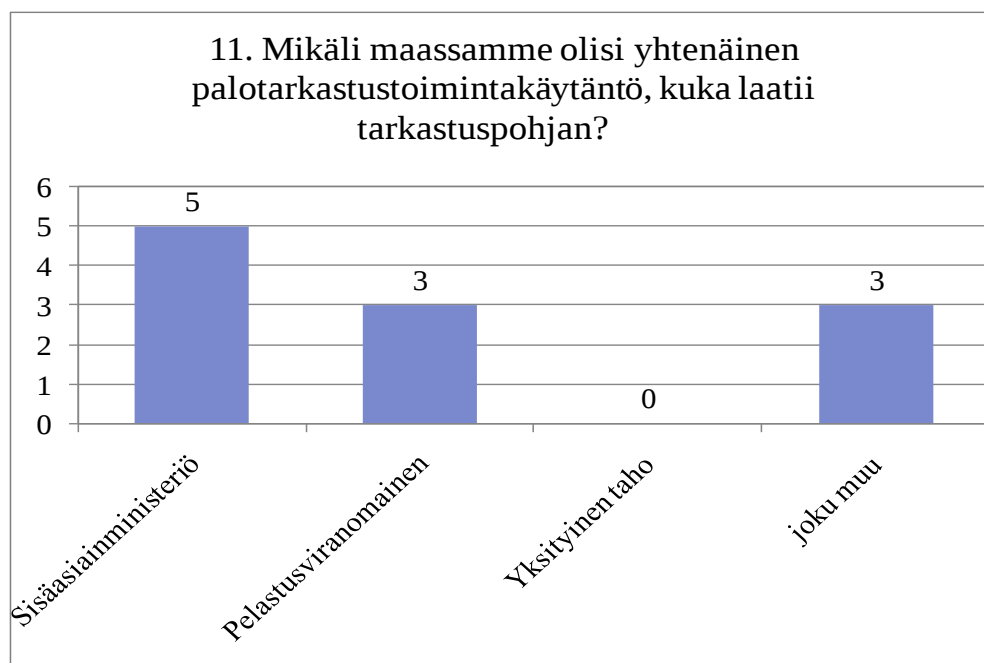
Tämän kysymyksen vastauksissa oli suurin keskihajonta-arvo (1,446), joka tarkoittaa sitä että vastaajilla oli eniten erilaisia mielipiteitä.

Asunto-osaakeyhtiöitä ja liiketiloja koskevan yhteisen tarkastuspohjan käyttämisestä kysyttäessä, valtaosa vastaajista (69 %) piti yhteistä tarkastuspohjaa aiheellisena. Maassamme asunto-osaakeyhtiöiden ja liiketilojen alueelliset erot eivät ole suuria ja turvallisuuskriteerit perustuvat pelastuslakiin. Itse tarkastusprosessin tulisi olla riskiperusteinen, koska tarkastuspohja saattaa ohjata liikaa tarkastajan ajattelua.

Omavalvontamateriaali on hyvä asia, koska se on suunnattu myös asukkaille ja se edistää turvallisuusajattelua. Lisäksi se jakaa turvallisuusinfoa oikeiden toimenpiteiden tekemiseksi mahdollisten onnettomuuksien välttämiseksi. Omavalvontamateriaalit ja -käytännöt vaihtelevat alueittain. Pelastuslaitoksilla on kumppanuusverkosto, jossa tuotetaan muun muassa lomakkeita ja muuta aineistoa. Pelastuslaitokset tekevät yhteistyötä hankinnoissa.

Mikäli yksityiset toimijat suorittaisivat palotarkastuksia, palotarkastustoiminnan sertifiointi olisi tarpeellista, tätä mieltä oli yli puolet (54,55 %) vastaajista. Perusteluina esitettiin, että koulutus ja laadunvarmistus tulee olla olemassa ja pätevyys luo pohjan laadulle. Yksi vastaajista oli eri mieltä, koska hän katsoo että palotarkastuksia ei tule suorittaa yksityisten toimesta. Kaksi vastaajaa koki sertifiointin tarpeelliseksi ja kaksi melko tarpeelliseksi. Esille tuotiin myös se, että laatu saattaa vaihdella pelastuslaitoksissakin riippuen siitä kuka tarkastuksen tekee ja mitä asioita hän painottaa, mitkä ovat sosiaaliset taidot, oma tietopohja, koulutus ynnä muut seikat. Yhtenäiset laatukriteerit tulee kuitenkin olla joka tapauksessa.

Palotarkastuksia tekevien toimijoiden sertifiointin mukaisesta pätevyyydestä oltiin hyvin yksimielisiä. Seitsemän vastaajaa oli täysin samaa mieltä, yksi lähes samaa mieltä ja kolme jokseenkin samaa mieltä, kysymyksen keskiarvon ollessa 4,36. Vastaajien mielestä laadunvarmistus ja koulutus tulee olla olemassa, pätevyys luo pohjan laadulle.



KUVA 13. Palotarkastuspohjan laatija

Mikäli maassamme olisi yhtenäinen palotarkastustoimintakäytäntö, tarkastuspohjan laatisi viiden vastaajan mielestä sisäasiainministeriö. Kolme vastaajaa kannatti pelastusviranomaisia pohjan laatijaksi. Yksityistä tahoa tarkastuspohjan laatijaksi ei kannattanut kukaan vastaajista.

Enemmistö vastaajista toi esille sen, että pelastuslaitokset ja pelastustoimen kumppanuusverkosto laatisivat palotarkastuspohjan yhteistoimintana. Ehdotettiin myös että sisäasiainministeriö laatisi pohjan ja käyttäisi pelastusviranomaisia asiantuntijoina. Lisäksi tuotiin esille yhteistyö eri toimijoiden kanssa, esimerkiksi vakuutusyhtiöt, Finanssialan Keskusliitto (FK), Spek: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö ja pelastusopisto edellä mainittujen lisäksi.

Yhtenäisen valtakunnallisen tarkastuspohjan laatimisen kustannuksien arviointi oli hankalaa, yksi arvio oli tuhat euroa per laitos. Erään vastaajan mielestä itse tarkastuspohja ei ole kallis, vaan ohjelma jolla sitä käytetään tulisi olemaan.

Kysyttäessä palotarkastusten omavalvonnan alueellisten ominaisuuksien erityispiirteistä korostui harvaan asuttu seutu ja ikääntyvä väestö, pitkät välimatkat ja hankalat tieolosuhteet (vesistöt/saaristoalueet). Moni vastaajista kiinnitti huomiota omatoimi-

seen varautumiseen. Lisäksi erityispiirteinä mainittiin savunpoiston toimivuus ja omia muuttujia tuovat myös maatalous, teollisuus ja ydinvoima.

Omavalvonnan kehittämisen lisäehdotuksissa nostettiin esille seuraavat asiat: VARANTO -hankkeeseen liittyvä sähköinen asiointialusta, joka mahdollistaa asioiden kehittämisen yhteistyönä. Omavalvonnan ei tulisi olla ainoa valvontamuoto, koska kaikki eivät välttämättä panosta turvallisuuteen (tiedostaen/tiedostamatta). Kaikkia koskevat samat lakisääteiset velvoitteet. Lisäksi esitettiin kysymys, kuinka mitata omavalvonnan hyödyttävyyttä ja vaikutuksia

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitetään johtopäätöksiä ja kehittämissuhteita, jotka nousivat esille pelastuslaitoksille osoitetun kyselyn vastauksista. Luvun lopussa käydään läpi tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia, eli tämän tutkimuksen luotettavuutta.

8.1 Johtopäätökset tuloksista ja kehittämissuhteet

Tutkimuksessa korostui pelastusviranomaisten halu säilyttää palotarkastustoiminta viranomaistoimintana, koska lakisääteisten tehtävien ulkoistaminen yksityisille tahoille ei ole mahdollista. Tästä on säädetty Suomen pelastuslaissa (Pelastuslaki 29.4.2011/379), jota käsitellään opinnäytetyön toisessa luvussa. Kyselyssä tiedusteltiin palotarkastusten valvontavastuun säilyttämisestä pelastusviranomaisilla ja yksityisten toimijoiden mahdollisesta viranomais-statusin käytöstä, esimerkiksi pääsystä yksityisiin tiloihin tarkastettavan tahon sen kieltäessä. Vastajat olivat näissä kahdessa kysymyksessä lähes yksimielisiä todeten, että valvontavastuun tulee säilyä pelastusviranomaisilla eivätkä yksityiset toimijat saa käyttää viranomais-statusia. Viranomais-statusin käyttö on julkisen vallan käyttöä jota ei voida ulkoistaa ilman lakimuutosta. Palvelujen ulkoistaminen lisäisi kentälle paljon toimijoita ja käytäntöjä, joka puolestaan heikentää valvonnan kattavuutta. Tällöin pelastusviranomaiset eivät pystyisi puuttumaan epäkohtiin tarpeeksi tehokkaasti. Pelastusviranomaiset haluavat säilyttää palvelun luotettavuuden ja turvallisuuden, niin että palotarkastusten laatu pysyy korkeatasoisena.

Turvallisuuspalveluita tuottavat toimijat tukisivat parhaiten koulutuksen ja neuvonnan osalta pelastusviranomaisia, jolloin hyviä käytänteitä voitaisiin jakaa molemmin puolin. Tätä tukevat luvussa kolme esitetyt Jalanka, Salmenkari ja Winqvist'in päätelmät palvelun ulkoistamisesta. He mainitsevat, että oman tuotannon korvaavien palvelujen ostaminen erikoistuneelta palveluntuottajalta tarjoaa usein erilaisia lisäarvopalveluita organisaatiolle (Jalanka ym. 2003). Vastaajat nostivat tämän seikan esiin mainitsemalla, että palotarkastuksiin liittyvissä asiantuntijatehtävissä yksityisillä toimijoilla on paras asiantuntemus, esimerkkeinä tekniset laitteistot, savunpoisto ja väestönsuojien tarkastus. Näiltä osin ehdotettiin, että yksityinen taho tuottaisi palvelun ja pelastusviranomainen hyväksyisi palvelun tehdyksi raportin saatuaan.

Yleisölle kohdistuva paloturvallisuuskoulutus ja –neuvonta koettiin myös erittäin tärkeäksi toimintatavaksi, tätä ennaltaehkäisevää tiedotustoimintaa pelastusviranomaiset tekevät työaikanaan. Kommenteissa ehdotettiin, että yksityinen taho voisi antaa neuvontaa ja koulutusta, mutta vastaavasti kysyttiin kuinka kustannukset katetaan. Ulkoistamiseen ja peruselementteihin perehdytään luvussa kolme, joka käsittelee palvelujen ulkoistamista ja sen elinkaareen liittyviä haasteita. Palvelujen ulkoistamisen haasteeksi koettiin erityisesti toiminnan hajautuminen ja valvontakriteerien täyttyminen.

Palvelun laatua selvitettäessä korostui vastaajien suhteellinen yksimielisyys palotarkastusten käytäntöjen yhteneväisyyksistä. Määräykset ovat kaikille pelastusviranomaisille samat, koska pelastuslaissa on yksiselitteiset määräykset palotarkastuksen suorittamisesta. Palvelun laatua käsittelevässä luvussa neljä Paul Lillrank toteaa laadun kehittämisestä, että hyvän laadun aikaansaamiseksi tarvitaan laadun johtamista ja valvontaa (Lillrank 1998). Laadun johtamisessa pyritään varmistamaan parhaiden käytäntöjen noudattamista ja niiden jatkuvaa parantamista kokonais-strategian mukaisella tavalla.

Kyselyn vastauksista ilmeni, että vaikka tulkinnot vaihtelevat yksilötasolla, käytännöt ovat yhtenäistyneet, tästä voidaan mainita esimerkkinä yhteinen valvontasuunnitelma-ohje. Laadun kehittämisessä keinovalikoimaa voisi myös yhdenmukaistaa, tällöin alueiden riskien arviointi ja valvontakeinojen tuloksellisuus voitaisiin ottaa paremmin huomioon. Esille tuotiin myös epäkohtiin puuttumisen vaikeus, mikäli kentällä toimisi

yksityisiä palvelun tarjoajia. Kun kentällä on useita toimijoita, yhtenäisten käytäntöjen saavuttaminen voi olla haastavaa.

Yhtenäisen palotarkastustoimintakäytännön työkaluksi voitaisiin kehittää yhtenäinen maata kattava tarkastuspohja, joka koskee asunto-osakeyhtiöitä ja liiketiloja. Vastaajien mielestä tämä olisi hyvinkin mahdollista koska alueelliset erot eivät ole suuria ja turvallisuuskriteerit perustuvat pelastuslakiin. Itse tarkastusprosessin kuitenkin tulisi olla riskiperusteinen, koska tarkastuspohja saattaa ohjata liikaa tarkastajan ajattelua.

Vastaajien mielestä pelastuslaitokset ja pelastustoimen kumppanuusverkosto laatisivat palotarkastuspohjan yhteistoimintana. Lisäksi ehdotettiin myös että sisäasianministeriö laatisi pohjan ja käyttäisi pelastusviranomaisia asiantuntijoina. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa koettiin tärkeäksi, esimerkiksi vakuutusyhtiöt, Finanssialan Keskusliitto (FK), Spek: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö ja pelastusopisto.

Palotarkastuksia tehdään myös omavalvontana viranomaisten suorittamien palotarkastusten lisäksi. Tätä varten pelastuslaitokset ovat kehittäneet omavalvontalomakkeita/-tarkastuspohjia, joiden avulla kiinteistön omistaja voi itse suorittaa palotarkastuksen omavalvontana ja raportoida pelastusviranomaisille. Omavalvonnan kehittämiseksi kaivattiin myös lisätoimia, koska turvallisuuteen panostaminen saattaa vaihdella (tiedostaen tai tiedostamatta), vaikka samat lakisääteiset velvoitteet koskevat kaikkia kiinteistöjen omistajia. Kehittämiskohteena voisi olla myös omavalvonnan hyödyttävyyden ja vaikutuksien mittaaminen.

Palotarkastusten laadun sertifioinnista ja laatukriteereistä oltiin hyvin yksimielisiä. Perusteluina tuotiin esiin koulutus ja laadunvarmistus, sillä pätevyys luo pohjan laadulle. Luvussa neljä käsitellään palvelun laatua, jossa myös esitellään palotarkastusten prosessikaavio (kuva 10), josta nähdään palotarkastukseen liittyvien lainsäädäntöjen vaikutus konkreettisesti palotarkastusten suorittamiseen.

Laadun merkitys korostui tutkimuksessa. Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että palvelun ulkoistaminen vaikuttaa siten että palvelun käytännöt hajautuisivat ja tämä tuottaisi liikaa käytäntöjä. Näiden osalta valvonta hankaloituisi ja muodostuisi pirstaleiseksi, jolloin pelastuslain noudattaminen ja valvominen saattaa vaikeutua.

Onnistuminen

Kyselyssä onnistuttiin selvittämään se, että pelastusviranomaiset eivät ole halukkaita ulkoistamaan palotarkastustoimintaa, joskin koulutus- ja neuvontapalvelut on tervetullut lisä yksityisten tahojen toimesta. Opinnäytetyössä onnistuttiin myös nostamaan esille kriteerit palotarkastusten palvelun laadun tärkeydestä ja pohdintaa alueellisten toimintatapojen painotuksista. Suomessa on hyvinkin erilaisia alueellisia haasteita, tiheästi asutuista kaupunkialueista haja-asutusalueisiin ja saaristoihin. Lisäksi teollisuus ja ydinvoima tuovat pelastusviranomaisille erityishaasteita.

Kyselyssä korostuivat pelastuslain tärkeys ja sen antamat velvoitteet sekä pelastusviranomaisten status pelastustoiminnassa. Pelastusviranomaisilla tulee säilyä vastuu palotarkastuksissa, yksityiset tahot voisivat toimia asiantuntijatehtävissä. Tämän voi perustella sillä, että yksityiset palvelun tarjoajat toisivat kentälle liikaa toimijoita, jonka seurauksena pelastusviranomaisten valvontateho heikkenisi.

Opinnäytetyössä tehdyn kyselyn laajuus kattaa pelastuslaitokset. Siinä tunnustellaan pelastuslaitosten mielipidettä asunto-osakeyhtiöiden ja liikekiinteistöjen palotarkastusten, sekä mahdollisesti muiden toimintojen teettämisestä yksityisellä sektorilla. Kyselyyn vastasi puolet Suomen 22 pelastuslaitoksesta. Kysymykset olivat monipuolisia kysyttäessä ja vastaajat olivat suhteellisen yksimielisiä vastauksissaan. Kyselyn aihe oli myös hyvin eksakti ja rajattu.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan käsitellä validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyden mittarin kykyä mitata mitattavaa tutkimuskohdetta. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli sen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tämä voidaan todeta niin että useampi arvioija päätyy samaan tulokseen (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227).

Tulosten luotettavuus on sitä parempi mitä vähemmän sattuma on siihen päässyt vaikuttamaan ja tämä tukee lisäksi tutkimuksen toistettavuutta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kehitetty useita tilastojen tulkintatapoja maailmanlaajuisesti, jotta saatuja tuloksia voidaan vertailla eri maissa. (Raine 2001, 92; Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen todenmukaisuutta ja sen pätevyyttä. Tarkemmin sanottuna se tarkoittaa sitä, kuinka tarkasti tutkimus mittaa juurikin tutkittavaa asiaa. Tutkijan tulee analysoida tuloksia puolueettomasti ilman omaa näkökantaansa, koska kyselyä tehdessään vastaaja on saattanut käsittää kysymyksen eri tavalla. Mikäli tutkija kuitenkin analysoi tuloksia oman ajattelumallin mukaansa saattaa tulosten validius kärsiä tästä ja analysoitu aineisto ei ole enää paikkansa pitävä. (Raine 2001, 108; Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.)

Kyselylomake laadittiin toimeksiantajan asiantuntijoiden hyväksynnällä, joten kysymykset kohdistuivat ydinasioihin ja siihen mitä haluttiin selvittää. Näin ollen kysymykset olivat yksiselitteisiä ja vastaukset täsmällisiä. Kysely tehtiin anonyymisti ja yhdelle kullekin pelastuslaitokselle, koska tällä haluttiin säilyttää vastausten alueellinen painotus tasapuolisena. Anonyymiuden etuna voidaankin pitää yksilöllisen vastaamisen mahdollisuutta. Tällöin arviointi on avoimempaa ja ydinasiat saadaan monipuolisemmin esille vastauksista. Voidaan päätellä, että kysely on validi lisäksi sen perustella että vastausten keskihajonta-arvot ovat olleet pieniä. Olen analysoinut tuloksia puolueettomasti ja esittänyt tulokset totuudenmukaisesti ilman omaa näkökantaani. Mikäli aiheesta halutaan teettää uusintakysely, vastaukset tulisivat olemaan hyvin samanlaisia. Tämän seikan perusteella voidaan todeta kyselyn olevan reliaabeli.

9 LOPUKSI

Aihe opinnäytetyöhöni tuli suorittaessa syventävää harjoittelua Plan Brothersilla 2014, varsinainen opinnäytetyö lähti alkuun 2015 syksyllä. Pelastuslakiin, ulkoistamiseen, sekä palvelun laatuun perehtymisen jälkeen muotoutui opinnäytetyöni viitekehys ja perusta kyselylle. Tavoitteena oli selvittää pelastusviranomaisten näkemys siihen voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tarjoavat yritykset suorittaa palotarkastuksia ilman että palvelun laatu heikkenee. Tutkimusongelma saatiin ratkaistua ja tavoite saavutettiin.

Opinnäytetyön rooli prosessissa vahvisti myös näkemystä siitä, että viranomaiset haluaisivat kehittää sähköistä asiointialustaansa ja mitata omavalvonnan hyödyttävyyttä ja vaikutuksia. Huomio kiinnittyi myös siihen, että pelastuslaki on yksiselitteinen palotarkastusten osalta, mutta alueellisia eroja on olemassa käytännön toiminnassa. Vi-

ranomaistoiminta halutaan säilyttää nykyisellään turvallisuuden ja valvonnan varmistamiseksi.

Jatkotutkimusideaksi voidaan nostaa uusi kysely, jossa pelastuslaitoksilta tiedustellaan tarkemmin eri laitosten hyvistä käytännöistä ja mitä yhteisiä toimintoja he haluaisivat kehittää palotarkastusten osalta. Lisäksi voidaan kartoittaa koulutuksen ja neuvonnan tarpeita, sekä mahdollisia yhteistyökumppanuuksia.

Tuloksista käy ilmi, että pelastuslaitokset tekevät yhteistyötä ja jakavat tietoa keskenään. Kuitenkin toimintatavat painottuvat alueellisesti eritavoin, syynä tähän ovat esimerkiksi Suomen maantieteelliset erot, haja-asutus, ikääntyminen ja teollisuus. Palotarkastuskäytännöt ovat yhteneväiset pelastuslain kriteerien puitteissa. Kyselyn perusteella pelastuslaitokset haluaisivat yhtenäistää ja selventää käytäntöjä entisestään. Tämän perusteella pelastuslaitoksille voitaisiin tehdä uusi kysely, jossa tiedustellaan laitosten hyvistä käytännöistä ja mitä yhteisiä toimintoja he haluaisivat kehittää.

Mikäli maahamme kehitettäisiin yhtenäinen palotarkastustoimintakäytäntö, vastaajien mielestä kehittäjinä olisi luonnollisesti sisäministeriö ja pelastusviranomaisten kumppanuusverkosto asiantuntijoineen. Lisäksi tuotiin esille kehitysyhteistyö eri toimijoiden kanssa, esimerkiksi vakuutusyhtiöt, Finanssialan Keskusliitto (FK), Spek: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö ja pelastusopisto edellä mainittujen lisäksi.

Kyselyssä nousi esiin kysymys omavalvonnan hyödyttävyyden ja vaikutuksien mittaamisesta. Nykyisin kiinteistön omistaja voi itse suorittaa palotarkastuksen omavalvontana ja raportoida sen pelastusviranomaisille. Valvontamuotoa tulisi kehittää, koska se saattaa muodostaa riskitekijöitä yleiselle turvallisuudelle.

Vastauksissa korostui myös koulutuksen ja neuvonnan merkitys sekä kehittäminen. Viranomaiset olivat valmiita edistämään ulkopuolisten toimijoiden osallistumista tähän, joskin kustannusten syntyminen ja niiden kattaminen herätti kysymyksiä. Pelastusviranomaiset voisivat käyttää yhteistyökumppaneinaan muun muassa vakuutusalan toimijoita.

Tällä kyselyllä voidaan vahvistaa se, että Suomessa pelastuslaitosten välinen yhteistyö toimii hyvin ja henkilökunnalla on erinomainen asiantuntemus sekä tietotaito työs-

sään. Myös yksityisen sektorin erikoisasiantuntemusta arvostetaan. Lisäksi vahvistui käsitys siitä, että pelastuslaki ja viranomais-status, sekä julkisen vallan käyttö tulee säilyttää asiaankuuluvilla instansseilla.

Kehittämistyö on ollut oppimisprosessi pelastus- ja turvallisuusalan sisällöstä ja tärkeydestä. Mikäli aloittaisin tekemään uudestaan vastaavanlaista työtä, pyrkisin aika-
tauluttamaan työni tehokkaammin, asiat ovat edenneet loogisesti opinnäytetyön teon aikana. Tämä projekti on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Uskon että opinnäytetyön tulokset ja jatkotutkimusideat luovat pohjaa jatkokehittämiselle, sekä uusille tutkimuskohteille.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Syrjä, Leena 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T., Huttunuen, Rauno & Moilanen Pentti (toim.) Siinä tutkija missä tekijä – toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus.
- Asumisturvallisuuden omavalvonnan toimintaohje 2015. Helsingin kaupunki Pelastuslaitos. PDF-dokumentti. http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/38d33e30-f881-4de4-a49b-432f11dc6ce1/Omavalvonta_Ohjepohja_2_2015.pdf?MOD=AJPERES. Julkaisu 8.5.2015. Luettu 15.10.2015.
- Grönroos, Christian 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi.
- ISO 9001:2015. 2015. Suomen standardoimisliitto SFS ry. WWW-dokumentti. http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/iso_9001_2015. Ei päivitystietoa. Luettu 21.3.2016.
- Jalanka, Jussi, Salmenkari, Raimo & Winqvist, Björn 2003. Logistiikan ulkoistaminen. Käsikirja ulkoistamisprosessista. Helsinki: Suomen logistiikkayhdistys ry.
- Jokela, Satu 2011. PALVELUYRITYKSEN ASIAKASPALVELU. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/30561/Jokela_Satu.pdf?sequence=1. Julkaistu 2011. Luettu 30.3.2016.
- Karjalainen, Asko 2005. Koulutuksen laatujärjestelmän perusteet. Oulun yliopisto. Verkkojulkaisu. http://tievie.oulu.fi/koulutusresurssit/artikkelit/karjalainen_laatujaarjestelma.pdf. Luettu 3.11.2015. Julkaistu 29.8.2005. Luettu 3.11.2015.
- Kiiha, Jarkko 2002. Yritystoiminnan ulkoistaminen ja sopimusvastuu. Helsinki : Lakimiesliiton kustannus.
- Kirsi, Eetu 2015. Aloituspalaveri 15.9.2015. Toimitusjohtaja. Plan Brothers Oy.
- Kuukauden startup-yritys Plan Brothers pilotoi palvelujaan jo Chilessä saakka. 2014. Miktech Oy. Tiedote. <http://www.epressi.com/tiedotteet/talous/kuukauden-startup-yritys-plan-brothers-pilotoi-palvelujaan-jo-chilessa-saakka.html>. Julkaistu 06.05.2014. Luettu 30.3.2016.
- Laatu yrityksissä. Logistiikan maailma. WWW-dokumentti. http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Laatu_yrityksiss%C3%A4. Ei päivitystietoa. Luettu 29.9.2015.
- Lecklin, Olli 1997. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Kauppakaari.
- Lillrank, Paul 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Otava.

Omatoiminen palotarkastus. 2012. Paloturvallisuus.info. Word-asiakirja.
<http://www.paloturvallisuus.info/Default.aspx?tabid=252>. Luettu 13.4.2016.

Linteri, Sini 2012. Tilaaminen ja tuottaminen sosiaali- ja terveystalouksissa. Palvelujen ulkoistus. Verkkojulkaisu. https://www.tekes.fi/globalassets/global/ohjelmat-ja-palvelut/ohjelmat/innovaatiot-sosiaali--ja-terveyspalveluissa/palvelujen_ulkoistaminen.pdf. Luettu 29.10.2015.

Metsämuuronen, Jari 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. International Methelp.

Mikkelissä toimiva Plan Brothers voitti menolipun Britanniaan. 2014. Itä-Savo. Verkkokoartikkeli. <http://www.ita-savo.fi/uutiset/lahella/mikkelissa-toimiva-plan-brothers-voitti-menolipun-britanniaan-230968>. Julkaistu 18.11.2014. Luettu 30.03.2016.

Ohje vastaaville työnjohtajille erityiset palotarkastukset. 2013. Päijät-Hämeen pelastuslaitos. PDF-dokumentti.
http://www.phpela.fi/easydata/customers/phpela/files/ohjeet/ohjeet_20130815132414_ohje_vastaaville_tyonjohtajille_erityiset_palotarkastukset.pdf. Julkaistu 2.4.2013. Luettu 29.9.2015.

Omavalvonta korvaa asuintalojen palotarkastukset. Helsingin pelastusliitto – Stadin turvaksi. WWW-dokumentti. http://www.helpe.fi/helpe_ry/taloyhtioiden-koulutus/omavalvonta/. Luettu 15.10.2015.

Omavalvonta osana valvontatoimintaa. 2012. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. PDF-dokumentti. <http://www.lup.fi/download/noname/%7B2AE46D44-75AD-459D-AF70-D767B12CC75C%7D/17577>. Julkaistu 13.2.2012. Luettu 15.10.2015.

Palkittu nuori yrittäjä: "Yrityksen on hyvä kasvaa Etelä-Savossa". 2014. Yle. Verkkokoartikkeli. http://yle.fi/uutiset/palkittu_nuori_yrittaja_yrityksen_on_hyva_kasvaa_etela-savossa/7252650. Julkaistu ja päivitetty 20.05.2014. Luettu 30.3.2016.

Palotarkastus. 2015. Helsingin kaupunki. WWW-dokumentti.
<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/arjen-turvallisuus/onnettomuuksien-ehkaisy/palotarkastus/>. Päivitetty 02.11.2015. Luettu 08.01.2016.

Palotarkastus. 2016. Helsingin kaupunki. WWW-dokumentti.
www.hel.fi/www/pela/fi/onnettomuuksien+ehkaisy/palotarkastus. Päivitetty 12.1.2016. Luettu 21.3.2016.

Palotarkastusten laatu ja hankkeet palotarkastusten kehittämiseksi. 2015. Sisäministeriö. PDF-dokumentti.
http://www.sppl.fi/files/2895/Hayrinen_Palotarkastustoiminnan_kehittamishanke.pdf. Julkaistu 13.11.2015. Luettu 22.3.2016.

Partanen, Johannes 2013. Tiimivalmentajan parhaat työkalut. Jyväskylä: Partus.

Pelastuslaitokset. 2016. Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. WWW-dokumentti.
<http://www.pelastuslaitokset.fi/Kumppanuusverkosto-118>. Luettu 2016.

Pelastuslaitokset. 2016. Sisäministeriö/Pelastusosasto. WWW-dokumentti.
<http://www.pelastustoimi.fi/pelastustoimi/pelastuslaitokset>. Luettu 31.3.2016.

Pelastuslaki 29.4.2011/379. WWW-dokumentti.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=palotarkastus>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.2.2016.

Plan Brothers Oy:lle turvallisuusalan Ohto 2013 –kunniakirja. 2013. Miktech Oy. Julkaisu. <http://www.miktech.fi/ajankohtaista/?issue=197>. Julkaistu 14.11.2013. Luettu 30.3.2016.

Ulkoistaminen. PwC Suomi. WWW-dokumentti.
<http://www.pwc.fi/fi/liikkeenjohdon-konsultointi/ulkoistaminen.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.4.2016.

Valli, Raine 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Valvontasuunnitelma. Pohjois- Savon Pelastuslaitos. WWW-dokumentti.
<https://www.kuopio.fi/web/ps-pelastuslaitos/valvontasuunnitelma>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.9.2015.

Yin, Robert K. 2004. CASE STUDY METHODS. PDF-dokumentti.
<http://www.cosmoscorp.com/Docs/AERAdraft.pdf>. Julkaistu uudelleen 20.1.2004. Luettu 12.4.2016.

Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas?. Helsinki: KY-palvelu.

Omatoiminen palotarkastus- lomake

Tiedot ja taidot		
	Kunnossa	Korjattava
- pelastussuunnitelma		
- talon turvallisuushenkilöstö		
- perheen pelastautumissuunnitelma		
- alkusammutus		
- ensiapu		
- soitto hätäkeskukseen		

Rakennus		
	Kunnossa	Korjattava
Keittiö		
- sammutuspeite käden ulottuvilla		
- kuumaa sähkölaitetta ja liedellä olevaa kattilaa valvotaan		
- tavaraa ei säilytetä liedellä		
- sähköpistokkeet irrotetaan pistorasiasta, kun laitetta ei käytetä (esim. kahvinkeitin)		
- liesi varustettu ylikuumenemissuojalla		
- liesituulettimen suodatin puhdistettu		
- pölyt imuroitu kylmälaitteen takaa		
- vialliset sähkölaitteet ja -johdot korjautettu		
- ilmastointikanavat puhdistettu		
	Kunnossa	Korjattava
Makuuhuone ja olohuone		
- palovaroitin on toimintakunnossa		
- varatieikkuna on helposti avattavissa		
- televisio sijoitettu ilmavaan paikkaan ja herätevirta katkaistaan yöksi		
- valaisimet sijoitettu turvallisesti ja seinä-lamput kiinnitetty tukevasti		
- vialliset sähkölaitteet ja -johdot korjautettu		
- palavia kynttilöitä valvotaan		
- ei tupakoida sängyssä tai sohvalla		
- käytä paloturvallisia sisustustekstiilejä		
	Kunnossa	Korjattava
Saunat ja pesutilat		
- pyykkiä ei kuivata löylyhuoneessa tai sähköpatterin päällä		
- pesukoneen käyttöä valvotaan		
	Kunnossa	Korjattava
Eteinen ja kulkureitit		
- palovaroitin on toimintakunnossa		
- ei säilytetä palonarkaa tavaraa		
	Kunnossa	Korjattava
Parveke		
- ei säilytetä palonarkaa tavaraa		
- kynttilöitä poltetaan vain turvallisissa lyh-		

Omatoiminen palotarkastus- lomake

dyissä		
- ei polteta ulkotulia		
	Kunnossa	Korjattava
Ullakko		
- ovet lukittu		
- ei säilytetä palonarkaa tavaraa		
- palovaroittimet toimintakunnossa		
- ei säilytetä tavaraa käytävillä		
- ei säilytetä palavia nesteitä tai kaasuja		
	Kunnossa	Korjattava
Kellari		
- ei säilytetä palonarkaa tavaraa		
- ei säilytetä palavia nesteitä tai kaasuja		
- ovet lukittu		
- palo-ovet sulkeutuvat ja salpautuvat		
- ei säilytetä tavaraa käytävillä		
- palo-osastojen väliset läpiviennit ovat tiiviit		
	Kunnossa	Korjattava
Porraskäytävä		
- ulko-ovi pidetään lukossa		
- ulospääsy sujuu ilman avainta		
- palovaroitin on toimintakunnossa		
- kerrosnumerot näkyvät hyvin		
- portaikoissa on savunpoistomahdollisuus		
- savunpoiston avaus on maanpinnan tasolla		
- ilmanvaihdolle on hätäpysäytys		
- ilmoitustaulu on asianmukainen		
- käsisammutin on käyttökunnossa		
- turvavalot toimivat akuilla		
- käytävillä ei säilytetä tavaraa		
- lastenvaunuille ja ulkoiluvälineille on lukit-tava varasto		
	Kunnossa	Korjattava
Välineet ja varusteet		
- palovaroittimien paristot ja testaus		
- sammutuspeite kiinnitetty näkyville		
- sammuttimen esteetön sijainti		
- tulisija nuohottu		
- varatietikkaat ja pääsy niille ikkunan kautta		
- kattotikkaat		
- lapetikkaat ja kävelytasot katolla		
- lumiesteet		
Alkusammutusvälineet ovat asunnoissa vapaaehtoisia. SPEK suosittelee hankittavaksi vähintään sammutuspeitettä.		

Väestönsuoja		
	Kunnossa	Korjattava

Omatoiminen palotarkastus- lomake

- varusteet tarkistettu		
- tilat kunnossa		
- laitteet huollettu		

Piha		
	Kunnossa	Korjattava
- palavaa tavaraa ei säilytetä seinustoilta		
- huolehdi, että osoitenumero näkyy riittävän kauas myös pimeällä		
- opastaulusta ilmenee rakennukset ja pelastustiet		
- pelastustiet esteettömiä ja merkitty		
- pelastustielle ei pysäköidä		
- piha valaistu ja ovet lukittu tuhopolttojen estämiseksi		
- jätekatos riittävän etäällä rakennuksesta		
- talvikunnossapito		

Vaaralliset aineet – säilytys ja käyttö		
	Kunnossa	Korjattava
- liuottimet ja palavat nesteet		
- nestekaasu		
- muut kemikaalit		

KYSELYLOMAKE

Tämän palotarkastuksia koskevan kyselyn tavoitteena on selvittää ja arvioida palotarkastusten ulkoistamistarpeita ja mahdollisuuksia maassamme. Tärkeimpänä tavoitteena on löytää yhteinen käytäntö liiketiloihin ja asunto-osakeyhtiöihin, eli kiinteistöihin, jotka ovat pääasiassa kerrostaloja ja rivitaloasuntoja, tehtäville palotarkastuksille. Kyselyssä otetaan myös huomioon kunkin alueen erityispiirteet ja tarpeet.

Palotarkastukset Suomessa ovat pelastuslaitosten toimialaa. Suomessa toimii 22 pelastustoimen aluetta, joilla on omat palotarkastuskäytäntönsä.

Suomessa kunnat vastaavat pelastustoimesta yhteistoiminnassa valtioneuvoston määrittämällä alueella. Palotarkastukset kuuluvat pelastustoimen alaisuuteen ja sitä säätelee suomen laki, valvonnan ylin toimielin on sisäasiainministeriö.

Kyselylomakkeessa on x kysymystä, joihin vastataan arviointiasteikolla 1 – 5 (eri mieltä 1 – samaa mieltä 5). Kysymysten jälkeisiin kommenttikenttiin voitte esittää huomioitanne ja kehittämiskohteita. Pyydämme, että kirjoitatte vastuksenne selkeinä ja ymmärrettävinä lauseina.

Tarvittaessa kyselyn voi keskeyttää sulkemalla selain ja jatkaa kyselyyn vastaamista sopivana ajankohtana. Vastaukset säilyvät ohjelmassa. Mikäli haluat palata aiemmin vastaamiisi arviointikohteisiin, voit edetä ”Edellinen” ja ”Seuraava” – painikkeilla. Älä käytä selaimen Back- painiketta.

Pyydämme vastaamaa kyselyyn xx.xx.xxxx mennessä.

Pelastustointia koskeviin kysymyksiin vastaa Eetu Kirsi, Chief Business Development Officer, Plan Brothers Oy, puh. +358 20 XXX XXXX, eetu.kirsi(at)mail.io

Muihin kysymyksiin vastaa Jani Avikainen, Mikkelin ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija, puh. +358 50 123 4567, janiavi90(at)mail.com,

Antoisia arviointihetkiä!

1. Olisiko mielestänne hyvä, jos pelastuslaitosten palotarkastuskäytäntöjä muutettaisiin yhteneväiseksi?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

2. Voiko joitain palveluita ulkoistaa niin, että valvontavastuu säilyy pelastusviranomaisilla?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Testilomake asiantuntijoille

3. Voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat toimijat tukea pelastusviranomaisia, jos he suorittavat palotarkastuksiin liittyviä palveluita?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

kommenttikenttä:

Mitä käytäntöjä suosittelette:

4. Voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat toimijat suorittaa seuraavia toimia?

Voit valita useamman vaihtoehdon

- palotarkastukset
- koulutus
- neuvonta

Monivalintakysymykset, voi valita useampia vaihtoehtoja

5. Voiko pelastuslaitokset saada tätä kautta säästöjä ilman että palvelun laatu heikkenee?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

kommenttikenttä:

6. Tulisiko valvontavastuu säilyttää pelastusviranomaisilla?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

7. Voivatko yksityiset toimijat suorittaa palotarkastuksia viranomais-statuksella (pääsy yksityisiin tiloihin, mikäli tarkastettava taho sen kieltää)?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

8. Onko mielestänne pelastusviranomaisten helpompi puuttua epäkohtiin, jos yksityiset toimijat suorittavat palotarkastuksia?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

9. Mikäli valtakunnallisesti toimiva yritys tekee palotarkastuksia, onko sillä oltava alueittainen käyttökoulutus palotarkastustoimintaan?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

10. Tulisiko koko maassa olla yksi yhteinen tarkastuspohja?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

11. Mikäli maassamme olisi yhtenäinen palotarkastustoimintakäytäntö, kuka laatii tarkastuspohjan?

Valitse yksi vaihtoehto

Testilomake asiantuntijoille

- sisäasiainministeriö
- pelastusviranomainen
- yksityinen taho
- joku muu:

yksi vaihtoehto

kuka? kommenttikenttä:

12. Kuinka paljon yhtenäisen valtakunnallisen tarkastuspohjan laatiminen mielestänne voi maksaa? kommenttikenttä:

13. Mikäli yksityiset toimijat suorittavat palotarkastuksia, olisiko palotarkastustoiminnan sertifiointi mielestänne tarpeellista laadun varmistamiseksi?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

14. Tuleeko palotarkastuksia tekevillä toimijoilla olla sertifiointin mukainen pätevyys?

eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

15. Omavalvontamalli?, lisäkysymys.

Hei!

Nimeni on Jani Avikainen, opiskelen Mikkelin Ammattikorkeakoulussa tradenomiksi. Olen tällä hetkellä tekemässä opinnäytetyötäni, jossa kartoitan asunto-osakeyhtiöiden palotarkastusten käytäntöä ja palvelun laatua.

Tämä kysely on olennainen osa opinnäytetyötäni, joten toivomme että vastaatte arviointikohtiin huolellisesti. Arvostamme suuresti antamianne vastauksia ja kommentteja, kehittämisehdotuksenne ovat myös tervetulleita. Kyselyssä on 16 kysymystä ja vastaamiseen menee noin 20 minuuttia.

Tämä kysely tehdään anonymisti, jolloin kyselyn vastauksia ei pystytä yhdistämään yksittäisiin vastaajiin. Tarvittaessa voitte keskeyttää kyselyn kysymylomakkeen alareunassa olevasta painikkeesta ja jatkaa kyselyyn vastaamista sopivana ajankohtana, vastaukset säilyvät ohjelmassa. Kyselyyn tulee vastata 18.3.2016 mennessä.

Mikäli kysyttävää tai ongelmia ilmenee, voitte ottaa yhteyttä Jani Avikaiseen, puh: +358 50 123 4567, e-mail: jani.avikainen(at)mail.com.

Antoisia arviointihetkiä!

Jani Avikainen

Palotarkastusten teettämisen mahdollisuudet

Tämän palotarkastuksia koskevan kyselyn tavoitteena on selvittää ja arvioida palotarkastusten ulkoistamistarpeita ja mahdollisuuksia maassamme ottaen huomioon palvelun laatukriteerit. Tärkeimpänä tavoitteena on löytää yhteinen käytäntö liiketiloihin ja asunto-osakeyhtiöihin tehtäville palotarkastuksille; nämä ovat kiinteistöjä, jotka ovat pääasiassa kerrostaloja ja rivitaloasuntoja. Kyselyssä voitte myös kertoa alueenne erityispiirteistä.

Palotarkastukset Suomessa ovat pelastuslaitosten toimialaa. Suomessa toimii 22 pelastustoimen aluetta, joilla on omat palotarkastuskäytäntönsä.

Suomessa kunnat vastaavat pelastustoimesta yhteistoiminnassa valtioneuvoston määräämällä alueella. Palotarkastukset kuuluvat pelastustoimen alaisuuteen ja sitä säätelee Suomen laki, valvonnan ylin toimielin on sisäasiainministeriö.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110379>

Kyselylomakkeessa on 16 kysymystä, joihin vastataan arviointiasteikolla 1 – 5 (eri mieltä 1 – samaa mieltä 5). Kysymysten jälkeisiin kommenttikenttiin voitte esittää huomioitanne ja kehittämiskohteita. Pyydämme, että kirjoitatte vastauksenne selkein ja ymmärrettävinä lauseina.

Kyselyssä olevia linkkejä voi avata suoraan kyselyssä olevasta osoitteesta tai kopioida selaimeen sivujen avaamiseksi.

Tarvittaessa kyselyn voi keskeyttää alareunassa olevasta "Keskeytä" -painikkeesta ja jatkaa kyselyyn vastaamista sopivana ajankohtana, vastaukset säilyvät ohjelmassa.

Pyydämme vastaamaa kyselyyn 18.3.2016 mennessä.

Mikäli teillä on kysyttävää, voitte ottaa yhteyttä Jani Avikaiseen, Mikkelin ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija, puh. +358 50 123 4567, ja-
ni.avikainen(at)mail.com

Antoisia arviointihetkiä!

Kyselylomake pelastuslaitoksille

1. Olisiko mielestänne hyvä, jos pelastuslaitosten palotarkastuskäytäntöjä muutettaisiin yhteneväiseksi?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

2. Voiko joitain palveluita ulkoistaa niin, että valvontavastuu säilyy pelastusviranomaisilla?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

3. Voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat toimijat tukea pelastusviranomaisia suorittamalla palotarkastuksiin liittyviä palveluita?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Mitä käytäntöjä suosittelette:

4. Voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat toimijat suorittaa seuraavia toimia?

Kyselylomake pelastuslaitoksille

Voit valita useamman vaihtoehdon

- ☐ Koulutus
- ☐ Palotarkastus
- ☐ Neuvonta

5. Voivatko pelastuslaitokset saada tätä kautta säästöjä ilman että palvelun laatu heikkenee?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

6. Tulisiko palotarkastusten valvontavastuu säilyttää elästusviranomaisilla?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

7. Voivatko yksityiset toimijat suorittaa palotarkastuksia viranomaisstatuksella (pääsy yksityisiin tiloihin, mikäli tarkastettava taho sen kieltää)?

Kyselylomake pelastuslaitoksille

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

8. Onko mielestänne pelastusviranomaisten helpompi puuttua epäkohtiin, jos yksityiset toimijat suorittavat palotarkastuksia?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

9. Mikäli valtakunnallisesti toimiva yritys tekee palotarkastuksia, onko sillä oltava alueittainen käyttökoulutus palotarkastustoimintaan?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

10. Tulisiko Suomessa olla yksi yhteinen käytössä oleva tarkastuspohja koskien asunto-osakeyhtiöitä ja liiketiloja?

Voitte käydä tutustumassa Helsingin Pelastuslaitoksen laatimaan

Kyselylomake pelastuslaitoksille

asuinkiinteistöjen kerros- ja rivitalojen turvallisuusmateriaaliin.

Tämä sivusto sisältää "Kerros- ja rivitalot Omaavalvonnassa sähköinen lomake" ja "Omaehtoinen omaavallonta" lomakkeet.

<http://www.hel.fi/www/pela/fi/onnettomuuksien+ehkaisy/asuinrakennusten-omavallonta/kerros-ja-rivitalot>

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

11. Mikäli maassamme olisi yhtenäinen palotarkastustoimintakäytäntö, kuka laatii tarkastuspohjan?

Valitse yksi vaihtoehto

- ☐ Sisäasiainministeriö
- ☐ Pelastusviranomainen
- ☐ Yksityinen taho
- ☐ joku muu

Kuka?

12. Kuinka paljon yhtenäisen valtakunnallisen tarkastuspohjan laatiminen voi mielestänne maksaa?

Kyselylomake pelastuslaitoksille

13. Mikäli yksityiset toimijat suorittavat palotarkastuksia, olisiko palotarkastustoiminnan sertifiointi mielestänne tarpeellista laadun varmistamiseksi?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

14. Tuleeko palotarkastuksia tekevillä toimijoilla olla sertifiointin mukainen pätevyys?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

1 2 3 4 5

Eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Samaa mieltä

Kommentit

15. Onko alueellanne erityispiirteitä, joita tulisi ottaa huomioon palotarkastusten omavalvonnassa?

16. Mikäli teillä on lisäehdotuksia omavalvonnan kehittämiseksi, voitte kertoa niistä tässä.

[Keskeytä]

Kyselylomakkeen tulokset

Kysely palotarkastusten valvonnasta

1. Olisiko mielestänne hyvä, jos pelastuslaitosten palotarkastuskäytäntöjä muutettaisiin yhteneväiseksi? Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	0	0	2	5	4	Samaa mieltä	11	4,18

2. Voiko joitain palveluita ulkoistaa niin, että valvontavastuu säilyy pelastusviranomaisilla? Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	2	1	4	4	0	Samaa mieltä	11	2,91

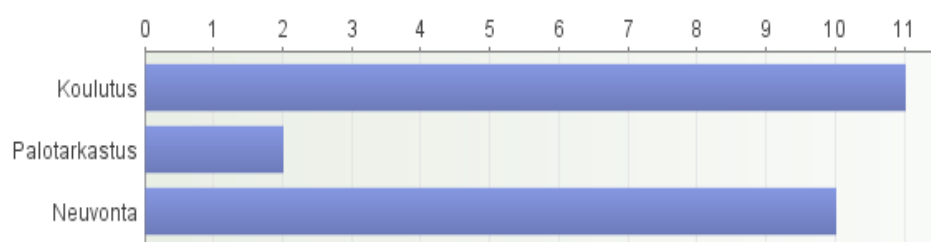
3. Voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat toimijat tukea pelastusviranomaisia suorittamalla palotarkastuksiin liittyviä palveluita? Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	2	1	3	3	2	Samaa mieltä	11	3,18

4. Voivatko yksityiset turvallisuuspalveluita tuottavat toimijat suorittaa seuraavia toimia? Voit valita useamman vaihtoehdon

Vastaajien määrä: 11



Kyselylomakkeen tulokset

5. Voivatko pelastuslaitokset saada tätä kautta säästöjä ilman että palvelun laatu heikkenee?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	3	4	2	2	0	Samaa mieltä	11	2,27

6. Tulisiko palotarkastusten valvontavastuu säilyttää pelastusviranomaisilla?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	0	0	1	3	7	Samaa mieltä	11	4,55

7. Voivatko yksityiset toimijat suorittaa palotarkastuksia viranomais-statuksella (pääsy yksityisiin tiloihin, mikäli tarkastettava taho sen kieltää)? Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	9	2	0	0	0	Samaa mieltä	11	1,18

8. Onko mielestänne pelastusviranomaisten helpompi puuttua epäkohtiin, jos yksityiset toimijat suorittavat palotarkastuksia? Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	4	3	3	1	0	Samaa mieltä	11	2,09

9. Mikäli valtakunnallisesti toimiva yritys tekee palotarkastuksia, onko sillä oltava alueittainen käyttökoulutus palotarkastustoimintaan? Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

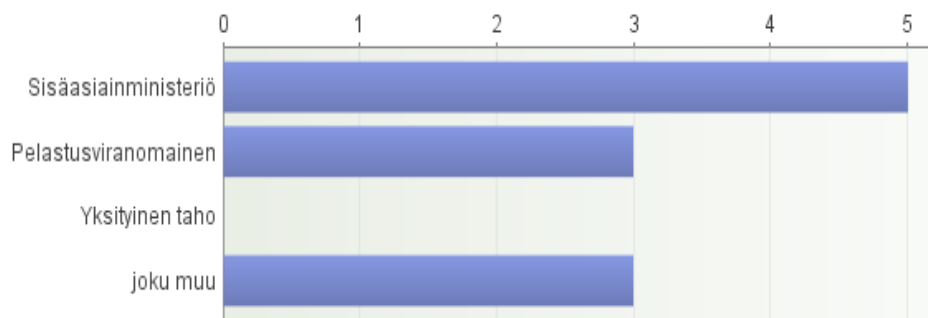
Kyselylomakkeen tulokset

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	2	1	5	0	3	Samaa mieltä	11	3,09

10. Tulisiko Suomessa olla yksi yhteinen käytössä oleva tarkastuspohja koskien asunto-osaakeyhtiöitä ja liiketiloja? Voitte käydä tutustumassa Helsingin Pelastuslaitoksen laatimaan asuinkiinteistöjen kerros- ja rivitalojen turvallisuusmateriaaliin. Tämä sivusto sisältää "Kerros- ja rivitalot Omaavalonnan sähköinen lomake" ja "Omaehtoinen omavalvonta" -lomakkeet.<http://www.hel.fi/www/pela/fi/onnettomuuksien+ehkaisy/asuinrakennusten-omavalvonta/kerros-ja-rivitalot> Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5
Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	1	0	4	5	1	Samaa mieltä	11	3,45

11. Mikäli maassamme olisi yhtenäinen palotarkastustoimintakäytäntö, kuka laatii tarkastuspohjan? Valitse yksi vaihtoehto
Vastaajien määrä: 11



13. Mikäli yksityiset toimijat suorittavat palotarkastuksia, olisiko palotarkastustoiminnan sertifiointi mielestänne tarpeellista laadun varmistamiseksi? Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5
Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	1	0	2	2	6	Samaa mieltä	11	4,09

LIITE 5 (4)**Kyselylomakkeen tulokset**

14. Tuleeko palotarkastuksia tekevillä toimijoilla olla sertifiointiin mukainen pätevyys?

Eri mieltä 1 – samaa mieltä 5

Vastaajien määrä: 11

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Eri mieltä	0	0	3	1	7	Samaa mieltä	11	4,36