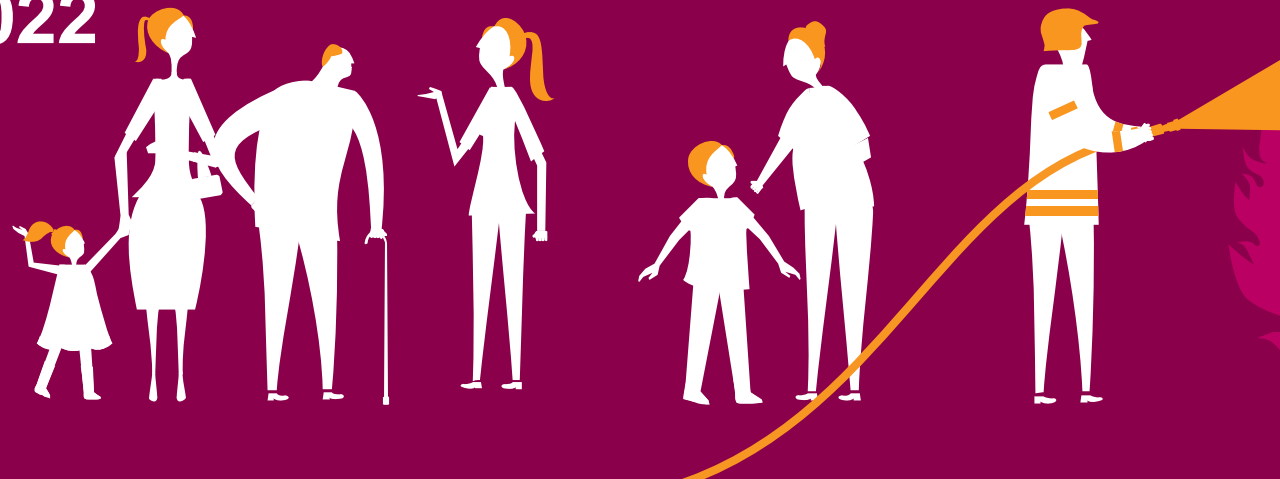


Asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen sekä laadunarviointi pelastuspalveluissa

Asiakkuus- ja laatujaosto 20.6.2022

Teemu-Taavetti Toivonen
Valmistelukokonaisuuden johtaja, pelastustoimi



Asiakaskokemuksen johtaminen

- Pelastustoimessa asiakaslähtöinen ajattelu on kasvanut, ei kuitenkaan isossa kuvassa arkipäiväistynyt
- Asiakasymmärryksen kasvattaminen ja asiakkaan tarpeen kokonaisvaltainen ymmärtäminen sujuvien palveluiden tuottamisessa on tärkeä osa palvelutuotannon kehittämistä
 - Asiakasymmärrys on tiedon jatkuvaa hyödyntämistä sen edistämiseksi, että pystytään parhaalla mahdollisella tavalla auttamaan asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa tai ratkaisemaan ongelmansa
- Asiakasymmärryksen lisäämiseen ja asiakastarpeiden huomiointiin tarvitaan systemaattista tapaa mitata asiakaskokemusta. Tarvitaan myös koulutusta.

Asiakaskokemuksen mittaaminen

- Pelastuslaitoksella on asiakaspalautekanavana käytössä isäntäkunta Tampereen kaupungin käytössä oleva palautekanava
- Tampereen kaupungissa ja pelastuslaitoksella asiakaskokemuksen mittaamista on tehty useilla eri menetelmillä ja välineillä eikä mittaamiseen ole ollut yhteistä mallia
 - Asiakaskokemuksen visio nostettiin osaksi Tekemisen kaupunki -strategiaa
 - käyttöön 2023, hyödynnetään NPS-mittaria



Asiakaskokemuksen mittaaminen

- Osana palvelutasopäätösvalmistelua on toteutettu paloturvallisuustutkimus
 - Tutkimuksen sisällöllisenä tavoitteena oli mm. kartoittaa vastaajien paloturvallisuustietoutta ja käsityksiä oman asunnon paloturvallisuudesta
 - Tutkimuksella pyrittiin lisäksi selvittämään vastaajien odotuksia pelastuslaitoksen toiminnasta sekä heidän tyytyväisyyttään Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimintaan
- Uuden palvelutasopäätöksen valmistelu alkaa loppuvuonna ja osana sitä toteutetaan tutkimus



Asiakaskokemuksen mittaaminen

- Valvontatoiminnassa asiakaslähtöisyyden kehittämiseen kiinnitetty huomiota
 - asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti

”Asiantunteva ammattilainen, joka teki rauhallisesti ja ystävällisesti työnsä. Pohtimiini asioihin löytyi heti selityksiä, perusteluja. Jäi mukava olo.

”Asiansa osaava palotarkastaja. Osa tarkastella asioita myös valvontakohteen käyttäjän kannalta.”

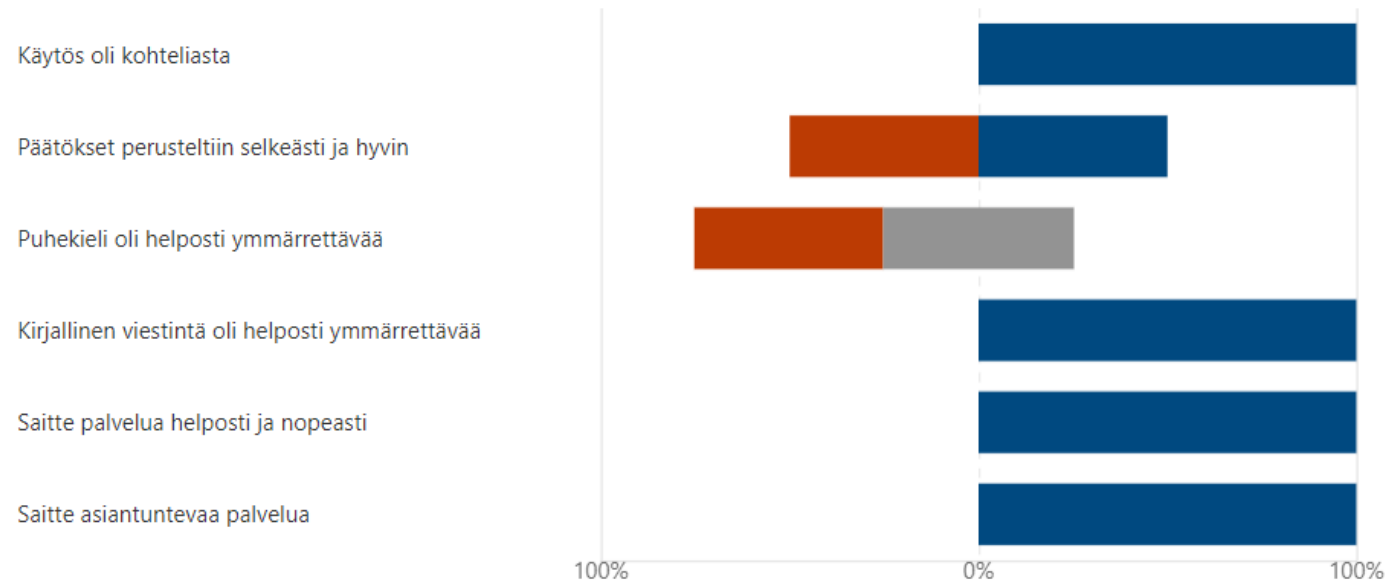
”Asia otettiin nopeasti käsittelyyn. Kiitos. Palotarkastus oli neuvovaa, siitä erityiskiitos!”

”Tarkastus oli asiallinen ja oikeisiin asioihin keskittynyt. Ei byrokraattisiin yksityiskohtiin keskittynyt.”

3. Tyytyväisyytesi palveluun

[Lisätietoja](#)

■ Täysin eri mieltä ■ Jokseenkin eri mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä



Laadunarviointi

- Oman toiminnan arviointimenetelmät toiminnan laadun parantamiseksi.
Esimerkkejä:
 - Pelastustoimen resurssi- ja onnettomuustilasto PRONTO on järjestelmä pelastustoimen seurantaan ja kehittämistä sekä onnettomuuden selvittämistä varten
 - Riskienhallinnan tietojärjestelmä Granite, jonne laaditaan riskiprofiilit
 - MonetTurva on työturvallisuustietojärjestelmä, joka toimii työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin kehittämisen välineenä
 - Kunta10-tutkimus toteutetaan kahden vuoden välein koko Tampereen kaupungin henkilöstölle
 - Pilotti CAF-itsearviointi
 - Pelastuslaitosten yhteinen itsearviointipohja toiminnan nykytilan arviointiin nykyisten toimintatapojen sekä toiminnan tulosten pohjalta

Laadunarviointi


- Laadunarviointi täydentyy omavalvonnalla, jonka avulla pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta pyritään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti toimialalla yhtenäisin perustein
- Tehtävien ja palveluiden omavalvonta toteutetaan osana niiden järjestämistä ja tuottamista

Hyvinvointialue vastaa pelastustoimen järjestämisestä alueellaan. HVAn on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen sekä pelastustoimen palveluiden saatavuus, laatu ja vaikuttavuus.

(Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021, 10 §)



Kiitos!

Teemu-Taavetti Toivonen
Teemu-taavetti.toivonen@pirha.fi
 @TT_Toivonen

