



Valvonnan vaikuttavuuden arviointi Helsingin pelastuslaitoksen aineistoilla





Helsingin kaupunki

Pelastuslaitos

Tekijät: Annukka Saine-Kottonen, Pekka Itkonen, Hanna Rekola

Julkaisija: Helsingin kaupungin pelastuslaitos

ISSN 2323-7899

ISBN 978-952-331-143-5



Tiivistelmä

Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen sisäisessä *Valvonnan vaikuttavuus* -hankkeessa pyrittiin löytämään ja kuvaamaan tapoja arvioida valvonnan vaikuttavuutta niin pelastuslaitoksen, valvonnan asiakkaan kuin kuntalaisenkin näkökulmista. Tavoitteena oli löytää muita kuin onnettomuustapauksiin ja -tilastoihin perustuvia tarkasteluja sekä hyödyntää erityisesti jo olemassa olevia ja valvontaprosessissa kertyviä pelastuslaitoksen aineistoja. Hankkeessa keskityttiin tarkastelemaan asiakkaissa tapahtuneita tavoiteltuja muutoksia.

Pelastuslaitoksen näkökulmasta valvonnan tavoitteeksi määriteltiin pelastuslain 2. ja 3. luvun noudattaminen ja turvallisuuskulttuurin kehittyminen. Näiden tavoitteiden toteutumista arvioitiin tarkastelemalla auditoivalla palotarkastusmallilla tehtyjen palotarkastusten auditointituloksia ja niiden kehitystä.

Tulosten perusteella pelastuslaitoksen määräaikaisen valvonnan piirissä olleiden kohteiden auditointitulokset ovat kokonaisuutena parantuneet tarkastelujaksolla 2010–2014. Erityisesti alle lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden auditointitulokset paranivat ja kohteita nousi lakisääteiselle tasolle uusien auditointien myötä. Havaintoaineiston perusteella ei pystytä kuitenkaan yksilöimään ja eristämään valvonnan ja muiden tekijöiden vaikutusta auditointien tuloksiin. Auditointivälillä ei näyttänyt havaintoaineistossa olevan merkitystä auditointilukujen kehitymisessä.

Hankkeessa kehitettiin palotarkastuksen asiakaskysely, joka toteutettiin Uudenmaan alueen pelastuslaitosten yhteistyönä. Lisäksi hankkeen puitteissa laadittiin pelastuslaitosta koskeva kysymyspatteristo kuntalaisille suunnattuun Helsingin turvallisuuskyselyyn, jossa pelastuslaitoksen osuus oli nyt ensimmäistä kertaa mukana. Kyselyjen aineistoja ei ehditty analysoida hankkeen puitteissa vaan niiden tulokset julkaistaan erillisinä raporteina. Asiakkaan ja kuntalaisen näkökulma tulee jatkossakin huomioida osana valvonnan vaikuttavuuden arviointia.

Hankkeessa pohdittiin myös asuintalojen omavalvontaan liittyvää vaikuttavuuden arviointia. Todettiin, että omavalvonnasta ei vielä ole riittävän laajaa ja luotettavaksi varmennettua aineistoa analyysien tekemiseksi. Hankkeen myötävaikutuksesta omavalvonta-aineiston laatua arvioidaan jatkossa satunnaisotannalla toteutettavilla pistotarkastuksilla. Omavalvontaan liittyvä asiakaskysely raportoidaan omavalvontaprosessin puitteissa, joten tässä hankkeessa ei keskitytty siihen.

Hanke osoitti, että valvonnan vaikutusten mittaamiseen on työkaluja, mutta ne tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan, on määriteltävä tarkemmin. Auditoitavissa kohteissa havaittiin positiivinen kehitys, mutta lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden hyvän tason ylläpitäminen auditoinnista toiseen on haaste. Hankkeen tuloksena esitetään kahdeksan toimenpidesuosituksen, joiden avulla valvonnan vaikuttavuutta ja vaikuttavuuden arviointia voitaisiin jatkossa kehittää Helsingin pelastuslaitoksella.

Avainsanat: Pelastuslaitos, pelastustoimi, valvonta, palotarkastus, turvallisuuskulttuuri, vaikuttavuus



Sammanfattning

Utvärdering av tillsynens effektivitet genom Helsingfors räddningsverks material

Med Helsingfors stads räddningsverks interna projekt Tillsynens effektivitet strävade man efter att finna och beskriva metoder att utvärdera tillsynens effektivitet både ur räddningsverkets, tillsynsklienters och kommuninvånarnas synvinkel. Målet var att hitta granskningar som baserar sig på annat än olycksfall och -statistik, samt utnyttja det material som redan existerar och som samlas in genom tillsynsprocessen. I projektet fokuserade man på att analysera eftersträvade förändringar hos klienterna.

Ur räddningsverkets synvinkel fastställdes målet för tillsynen iakttagandet av räddningslagen kap. 2 och 3 och utvecklingen av säkerhetskulturen. Förverkligandet av dessa mål bedömdes genom att granska auditeringsresultaten från brandsynen som utförts med en auditerande brandsynsmodell och utvecklingen av dem.

Baserat på dessa resultat har auditeringsresultaten från de objekt som omfattas av den tidsbundna brandsynen totalt sett förbättrats under tillsynsperioden 2010-2014. Särskilt auditeringsresultaten för objekt på en lägre nivå än den lagstadgade förbättrades och objekt höjdes till den lagstadgade nivån i och med de nya auditeringarna. Baserat på det observationsmaterialet kan man dock inte specificera eller avgränsa hur tillsynen eller andra faktorer har påverkat auditeringens resultat. Auditeringsintervallen verkar inte ha någon inverkan i observationsmaterialet på utvecklingen av auditeringssiffrorna.

I projektet utvecklades en klientenkät om brandsyn, som genomfördes i samarbete mellan räddningsverken i Nyland. Därtill gjorde man inom ramen för projektet upp ett frågebatteri om räddningsverket som lades till Helsingfors säkerhetskät för kommuninvånarna, i vilket räddningsverkets del nu för första gången var med. Man hann inte analysera materialet i enkäterna inom ramen för projektet, utan resultaten från dem publiceras som skilda rapporter. Klientens och kommuninvånarnas synvinklar ska även i framtiden beaktas som en del av bedömningen av tillsynens effektivitet.

I projektet behandlades även bedömningen av effektiviteten av egenkontrollen i bostadshus. Man konstaterade att det inte ännu finns tillräckligt med extensivt och verifierat material för att utföra analysen. Projektet medverkar till att kvaliteten på material gällande egenkontroller i fortsättningen bedöms genom slumpmässiga stickprov. För klientenkäten om egenkontroll redogörs inom processen för egenkontroller, varför man inom projektet inte koncentrerade sig på enkäten.

Projektet visade att det finns verktyg för att mäta tillsynens effektivitet, men att de mål vars förverkligande bedöms måste fastställas noggrannare. En positiv utveckling uppdagades vid objekten som auditerades, men det är en utmaning att upprätthålla den goda nivån vid objekten som uppnått den lagstadgade nivån mellan auditeringar. Som resultat av projektet framställs åtta åtgärdsrekommendationer, genom vilka tillsynens effektivitet och bedömningen av effektiviteten i framtiden kan utvecklas vid Helsingfors räddningsverk.

Nyckelord: Räddningsverk, räddningsväsende, tillsyn, brandsyn, säkerhetskultur, effektivitet



Abstract

Assessing the Effectiveness of Supervision and Fire Inspections using Helsinki City Rescue Department's Datasets

An internal project was carried out within Helsinki City Rescue Department, with the aim of discovering and presenting new ways to assess the effectiveness of supervision and fire inspections. The effectiveness of supervision was defined and considered from three different viewpoints: those of the Rescue Department, fire inspection customers, and citizens. The main objectives of the project were to find new methods for assessing effectiveness that were not based on accident statistics, and to utilise existing and accumulating Rescue Department datasets that had not been extensively used before. The focus of the assessment was on identifying desired changes in the safety culture of customer organisations.

From the Rescue Department's viewpoint, the aim of the supervision is to ensure and contribute to customer organisations' compliance with the Rescue Act, and to help develop their safety culture. The fulfilment of these goals was mainly assessed by analysing the development of customers' auditing results, i.e. the results of the fire inspection.

According to the findings of the project, the auditing results for regularly inspected customer organisations improved as a whole during the observation period from 2010 to 2014. In particular, customers whose results were below the statutory level during previous inspections often achieved significantly better results by the time of the next inspection. The length of the time between the initial and second inspection did not seem to have an effect on the results. However, based on the data used it is not possible to differentiate between the effect of the supervision and other factors behind the improvement.

During the project, a customer survey for the customer organisations undergoing regular fire inspections was composed in co-operation between the rescue departments of the Uusimaa region. In addition to this, a set of questions concerning rescue services was formulated and included for the first time in a safety questionnaire addressed to the citizens of the area, and managed by the City of Helsinki. The results of these surveys were not received in time to be included in this report, but they will be published separately. Customer and citizen viewpoints should also be taken into account in future assessments of the effectiveness of supervision and fire inspections.

In addition to regularly conducted fire inspections of non-residential buildings, the Rescue Department supervises the fire safety of residential buildings through self-monitoring. The effectiveness of the self-monitoring system could not be evaluated at this point in time due to insufficient amounts of data and a lack of reliability amongst the data that was available. However, one outcome of the project was that the reliability of the self-monitoring results will be assessed through random spot checks. A customer survey was also compiled for the customers of the self-monitoring system, the results of which will be reviewed separately.

The key findings of the project were that there are several feasible tools for measuring the effectiveness of fire inspections using the Rescue Department's data sets, but the goals for the effectiveness of supervision should be defined more accurately. After multiple inspections the auditing results generally improved, but it appeared that after the statutory level was reached, maintaining this good standard proved to be more challenging. The final outcome of the project entailed the presentation of a set of recommended measures for improving and assessing the effectiveness of supervision.

Keywords: Rescue services, Supervision, Fire inspection, Safety culture, Effectiveness



Alkusanat

Tämä julkaisu on yhteenveto vuonna 2015 käynnistetyn *Valvonnan vaikuttavuus* -hankkeen tuloksista. Hanke suunniteltiin alun perin Helsingin pelastuslaitoksen sisäiseksi selvitykseksi, ei tutkimushankkeeksi. Tulokset päätettiin kuitenkin julkaista myös Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen julkaisusarjassa, sillä niiden todettiin herättävän mielenkiintoa myös muiden pelastuslaitosten ja pelastustoimen toimijoiden keskuudessa. Hanke toteutettiin Helsingin pelastuslaitoksen omana työnä, eikä sille haettu tai budjetoitu erillistä rahoitusta.

Hankkeen projektipäällikkönä toimi pelastustoimen päällikkö Jari Korkiamäki. Tutkimusasetelmasta, -menetelmistä, analyyseista ja tulosten raportoinnista vastasivat tutkimuspäällikkö Pekka Itkonen ja koulutussuunnittelija Annukka Saine-Kottonen. Lisäksi hankkeella oli työryhmä, johon kuuluivat palomestari Seppo Sihvonon (elokuuhun 2015 saakka) sekä palotarkastajat Tanja Mannila valvonnan suunnittelijana, Sebastian De Caro omavalvonnan vastaavana, Tanja Seppälä, joka vastasi auditointiaineiston keräämisestä ja Esa Kukkonen, joka vastasi palotarkastuksen asiakaskyselyn asiakastietojen keräämisestä (kesäkuusta 2015 alkaen). Tutkimusharjoittelija Hanna Rekola osallistui raportin kirjoittamiseen ja vastasi sen taitosta ja graafisesta ilmeestä.

Esitämme lämpimät kiitokset työryhmälle ja kaikille tulosten kommentointiin ja keskusteluun osallistuneille.

Tekijät



Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Näkökulmia valvonnan vaikuttavuuteen	7
2	Hankkeen tavoitteet ja toteutus	11
3	Valvonta ja vaikuttavuuden arvioiminen Helsingin pelastuslaitoksella.....	12
3.1	Omatoimisen varautumisen auditointi.....	12
3.2	Palotarkastuksen asiakaskysely	14
3.3	Asuintalojen omavalvonta	15
3.4	Turvallisuuskysely kuntalaisille	16
4	Aineistot ja menetelmät omatoimisen varautumisen auditointien tulosten tarkastelussa.....	16
5	Tuloksia omatoimisen varautumisen auditoinneista	17
5.1	Osa-aluekohtainen keskiarvo ja jakauma	17
5.2	Lakisääteisellä tasolla olevien kohteiden osuus (%).....	18
5.3	Kaikilla auditoinnin osa-alueilla lakisääteisellä tasolla olevien kohteiden osuus (%)	19
5.4	Lakisääteisen tason säilyttäneiden ja lakisääteiselle tasolle nousseiden kohteiden osuus vuosittain.....	20
5.5	Kohteiden auditointilukujen kehittyminen peräkkäisissä auditoinneissa	20
6	Johtopäätökset ja pohdintaa	30
7	Hankkeen pohjalta ehdotetut toimenpidesuosituksset	34
	LIITE A: PALOTARKASTUKSEN ASIAKASKYSELYLOMAKE	37
	LIITE B: KRIITTISYYSLUOKITUS	42
	LIITE C: OMAVALVONNAN ASIAKASKYSELY TEEMOITELTUNA PALOTARKASTUKSEN ASIAKASKYSELYN MUKAAN	43



1 Johdanto

Helsingin pelastuslaitoksella toteutettiin vuosina 2015–2016 kehityshanke, jonka tavoitteena oli tarkastella ja kehittää Helsingin pelastuslaitoksen valvontatoiminnan vaikuttavuutta. Valvonnan vaikuttavuus voidaan määritellä eri tavoin riippuen siitä, kenen näkökulmasta sitä tarkastellaan. Tämä julkaisu keskittyy pelastuslaitoksen näkökulmaan, mutta vaikuttavuuden arviointia on käsitelty lyhyesti myös asiakkaan ja kansalaisen näkökulmista. Käytössä olevista valvonnan menetelmistä hankkeessa keskityttiin erityisesti määräaikaisiin palotarkastuksiin ja niiden vaikuttavuuden arviointiin.

Alun perin hanke suunniteltiin pelastuslaitoksen sisäiseksi selvitykseksi, ei tutkimushankkeeksi. Aiheeseen kohdistuvan runsaan kiinnostuksen vuoksi tulokset päätettiin kuitenkin julkaista myös Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen julkaisusarjassa. Julkaisun kohderyhmänä on erityisesti valvonnan suunnittelun parissa työskentelevä pelastustoimen henkilöstö, mutta myös muut aiheesta kiinnostuneet. Hankkeen alkaessa sille ei budjetoitu omia resursseja vaan työtä edistettiin työryhmän jäsenten päivittäisen työn ohessa.

Hankkeessa mielenkiinnon kohteena oli löytää muita kuin tapahtuneiden onnettomuuksien lukumäärään perustuvia lähestymistapoja valvonnan vaikuttavuuden arviointiin. Erityisesti pyrittiin löytämään keinoja hyödyntää pelastuslaitoksen olemassa olevia ja parhaillaan kerättäviä tietoaineistoja, kuten määräaikaisten palotarkastuksilla tehtävän omatoimisen varautumisen auditoinnin tuloksia. Auditointiaineistoa ei ole aiemmin hyödynnetty vastaavalla tavalla. Lähestymistapa valittiin tietoisena siitä, että käytössä olleella aineistolla auditointitulosten ja niissä tapahtuneiden muutosten ei voida suoraan osoittaa olevan yhteydessä valvontakohteiden todelliseen turvallisuustasoon. Auditointi pyrkii kuvaamaan kohteen turvallisuuskulttuuria ja omatoimista varautumista pelastuslaitoksen valvontavelvoitteiden puitteissa ja se toteutetaan asiantuntija-arviona yhdenmukaisella arviointikriteeristöllä. Näin ollen voidaan kuitenkin pitää perusteltuna oletusta, että auditointi kuvastaa kohteen turvallisuutta pelastuslaitoksen kannalta mielekkäällä tavalla.

Raportin alussa on käsitelty lyhyesti eri näkökulmia valvonnan vaikuttavuuteen ja turvallisuuskulttuuriin. Valvonnan vaikuttavuuden tavoitteita on tarkasteltu prosessien eri osapuolten näkökulmista ja hankkeessa tehdyt vaikuttavuustarkastelut on asemoitu osaksi laajempaa ketjua valvonnan suunnittelusta toteutukseen. Raportin seuraavassa vaiheessa on käsitelty eräitä Helsingin pelastuslaitoksen valvonnan menetelmiä sekä käytössä ja kehitteillä olevia arvioinnin työkaluja. Arviointimenetelmiä kehitettäessä on erityisesti haluttu pitää mielessä vaikuttavuustavoitteiden erot eri näkökulmista tarkasteltuna. Edempänä raportissa on esitelty olemassa olevaa aineistoa määräaikaisten palotarkastusten tuloksista, aineiston tarkastellussa käytettyjä menetelmiä sekä analyysin tuloksia.

1.1 Näkökulmia valvonnan vaikuttavuuteen

Valvonnan vaikuttavuus määrittyy luonnollisesti eri tavoin riippuen siitä, kenen näkökulmasta asiaa tarkastellaan ja millaiset tavoitteet toiminnalle on asetettu. Tässä yhteydessä valvonnan vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalle asetettujen tavoitteiden täyttymistä eli asiakkaissa aikaansaatuja tavoiteltuja muutoksia. Seuraavassa on käsitelty pelastuslaitoksen, palvelun käyttäjän sekä kuntalaisen näkökulmia vaikuttavuuteen.

Pelastuslaki (2011/379, 78§) määrittää pelastuslaitoksen tehtäväksi valvoa lain 2. ja 3. kuvun säännösten noudattamista. Valvonnan tulee perustua riskien arviointiin. Jo pelastuslain uudistamisen esiselvityksessä



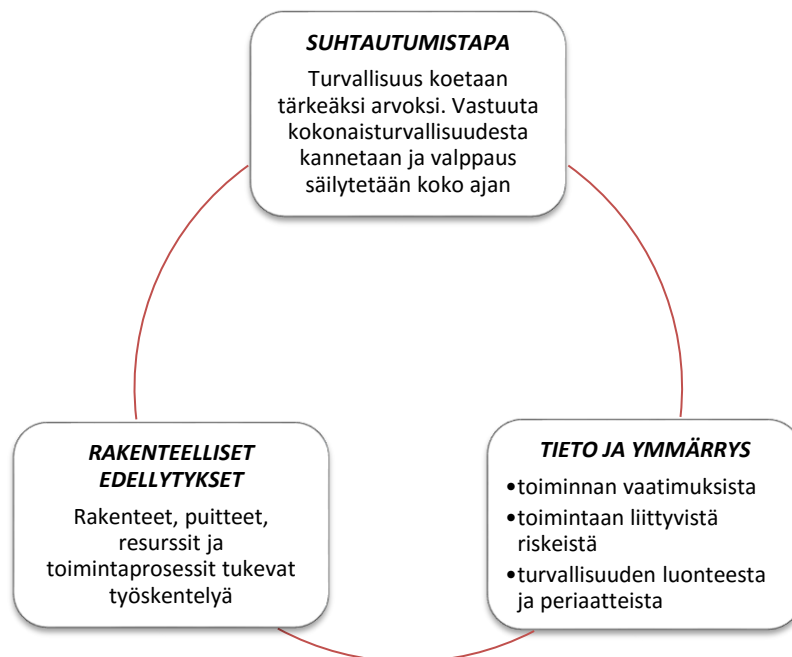
ehdotettiin Koiviston ym. (2015, 63) mukaan, että kohdekohtainen riskiarvio voisi muodostua rakennuksen ominaisuuksista, käytötavasta sekä vallitsevasta turvallisuuskulttuurista. Tästä syystä pelastuslaitoksilla alettiin kehittää työkaluja valvontakohteiden turvallisuuskulttuurin arviointiin. Helsingin pelastuslaitoksella kehitettiin auditoiva palotarkastusmalli, jonka yhtenä näkökulmana oli juuri turvallisuuskulttuurin arviointi. Näistä syistä valvonnan vaikuttavuustavoitteiksi *pelastuslaitoksen näkökulmasta* määriteltiin:

- 1) *Pelastuslain 2. ja 3. luvun noudattaminen*
- 2) *Turvallisuuskulttuurin kehittyminen*

Pelastuslain (2011/379) toisessa luvussa on säädetty yksittäisten ihmisten, yritysten ja muiden yhteisöjen yleisistä velvollisuuksista turvallisuuden parantamiseksi ja onnettomuuksien vähentämiseksi. Näitä velvollisuuksia ovat muun muassa yleinen toimintavelvollisuus, huolellisuusvelvollisuus sekä velvollisuus noudattaa varovaisuutta tulen käsittelyssä. Pelastuslain (2011/379) kolmannessa luvussa säädetään toiminnanharjoittajien sekä rakennusten omistajien ja haltijoiden velvollisuuksista, kuten velvollisuudesta huolehtia palo- ja poistumisturvallisuudesta sekä sammutus-, pelastus-, palonilmaisu- ynnä muun kaluston kunnossapidosta. Kolmannessa luvussa säädetään myös muun muassa rakennusten omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan omatoimisen varautumisen velvoitteista sekä velvollisuudesta laatia tietyille laissa määritellyille kohteille pelastussuunnitelma tai poistumisturvallisuusselvitys. Palotarkastus- ja omavalvontaprosesseilla pyritään varmistamaan pelastuslain noudattaminen ja valvomaan mahdollisten puutteiden korjaamista.

Turvallisuuskulttuurille on olemassa useita erilaisia määritelmiä. Tyypillisesti erilaisissa turvallisuuskulttuurin määritelmissä kuitenkin korostetaan yksilöiden, ryhmien ja organisaation asenteita, käyttäytymistä ja käsityksiä (Waitinen 2011). Yksi tapa määritellä ja jäsentää turvallisuuskulttuuria on esitetty kuvassa 1, jossa sen katsotaan koostuvan kolmesta osa-alueesta: turvallisuuden rakenteellisista edellytyksistä, suhtautumistavasta turvallisuuteen sekä turvallisuuteen liittyvästä tiedosta ja ymmärryksestä (Oedewald 2013). Turvallisuuskulttuurissa on monta ulottuvuutta, minkä vuoksi myös pelastuslaitoksen valvonnan ja ennalta ehkäisevän työn on katettava perinteisten paloteknisten ja rakenteellisten ratkaisujen lisäksi muitakin näkökulmia. Pelastuslaitoksen tavoitteena on, että kaikki turvallisuuskulttuurin osa-alueet kehittyisivät suuntaan, jossa turvallisuus paranee, onnettomuuksien määrä vähenee ja niiden seuraukset pienenevät.

Kun turvallisuutta, valvontaa ja valvonnan tavoitteita tarkastellaan *palvelun käyttäjän eli valvonnan asiakkaan* näkökulmasta, kyse on ennen kaikkea asiakkaan toimintaedellytysten varmistamisesta. Valvonta on asiakkaalle paitsi velvoite, myös palvelu, jota voidaan tarkastella hyvään palveluun liittyvin kriteerein. Perinteisesti palvelun käyttäjiä ei juuri osallisteta tavoitteiden määrittelyyn tai julkishallinnon palvelujen suunnitteluun. Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013–2016 korostaa osallisuuden merkitystä julkishallinnossa ja pelastuslaitoksen strategia 2015–2018 nostaa esiin asiakaslähtöisyyden ja asiakaskohtaisen palvelutuotannon. Asiakkaan osallistumista palveluiden suunnitteluun ja niiden tavoitteiden määrittelyyn olisikin hyvä vahvistaa.



Kuva 1. Turvallisuuskulttuuri Oedewaldin (2013) mukaan.

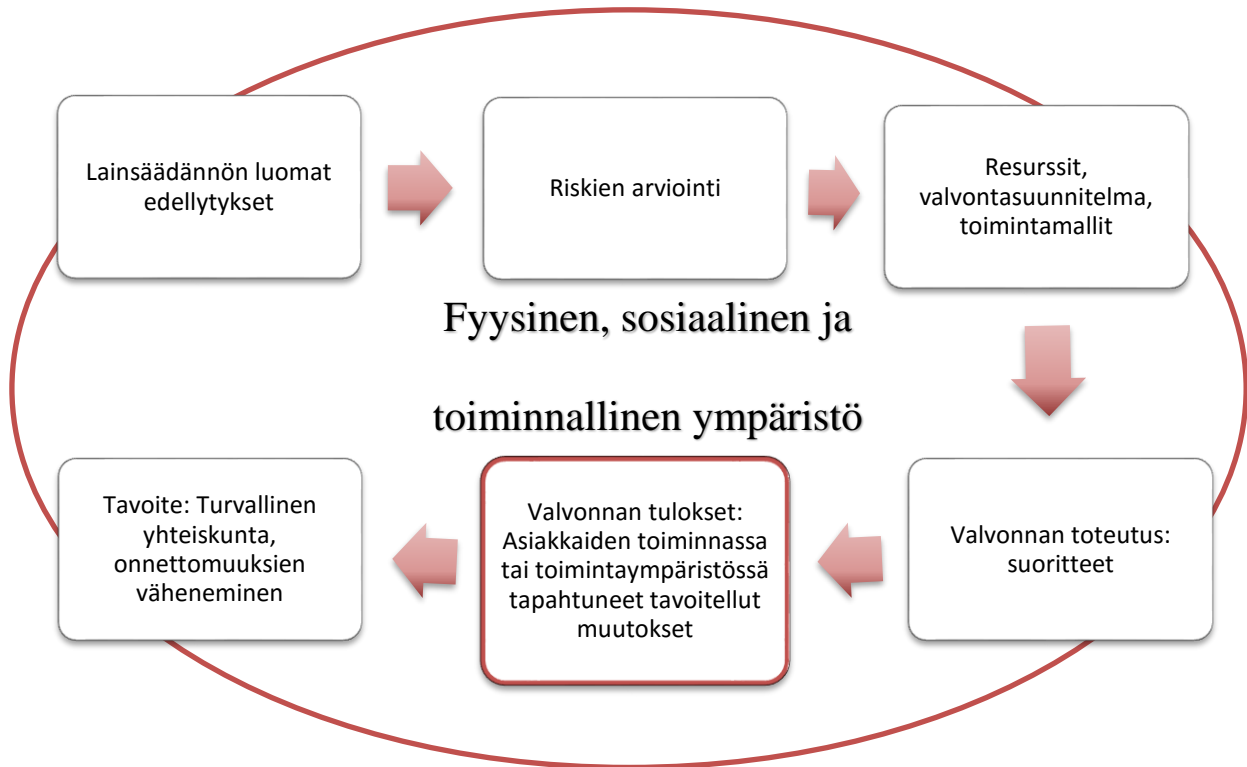
Kuntalaisen näkökulmasta turvallisuus merkitsee sitä, että Helsingissä on turvallista asua, työskennellä ja viettää aikaa. Valvonnan tavoitteena on parantaa kuntalaisten turvallisuutta ja toiminnan tulee tuottaa kuntalaiselle enemmän hyötyä (asioiden toimivuus ja sujuvuus, turvallisuudentunne) kuin haittaa (kiellot, rajoitukset). Tästä näkökulmasta valvonnan vaikuttavuuden arviointi liittyy paljolti ihmisten käsityksiin, kokemuksiin ja mielikuviin valvonnasta ja pelastuslaitoksen toiminnasta ja palvelukyvyistä ylipäätään.

Edellä tarkasteltiin turvallisuutta ja valvonnan tavoitteita eri näkökulmista. Valvonnan vaikuttavuuden arvioimiseksi on oltava myös jäsenelty käsitys tai teoria siitä, miten vaikuttavuus rakentuu. Tässä hankkeessa valvonnan vaikuttavuusketjuun määriteltiin kuuluvaksi kuusi keskeistä vaihetta, joista kukin sisältää toisistaan poikkeavia vaikuttavuuskysymyksiä (kuva 2). Hankkeen tarkasteluissa keskityttiin valvonnan vaikuttavuuteen sen havaittujen tulosten eli asiakkaiden toiminnassa tapahtuneiden tavoiteltujen muutosten valossa.

Ketju on luonnollisesti yksinkertaistus, joka voitaisiin jakaa vielä useaan välivaiheeseen. Syvempiä teoreettisia tarkasteluja valvonnan vaikuttavuuden rakentumisesta on tehty muun muassa Helsingin pelastuslaitoksen koordinoimassa Turvallisuuskulttuuria kehittävä valvonta -hankkeessa (Koivisto ym. 2015).

Kuvassa 2 esitetyssä valvonnan vaikuttavuusketjussa lainsäädäntö luo valvonnalle perustan: synn, tehtävät ja tavoitteet. Laki asettaa ne reunaehdot, joiden puitteissa valvontaa voidaan suunnitella ja toteuttaa. Tähän liittyvä vaikuttavuutta mittaava kysymys on esimerkiksi: *Millaiset edellytykset (esimerkiksi toimivaltuudet) pelastuslaki luo vaikuttavalle valvonnalle?*

Valvonnan tulee perustua riskien arviointiin. Tähän liittyvä vaikuttavuutta mittaava kysymys on esimerkiksi: *Miten hyvin tunnistamme ne toimintaympäristömme riskit, joihin valvonnalla voidaan erityisesti vaikuttaa?*



Kuva 2. Valvonnan vaikuttavuusketju. Tässä hankkeessa keskityttiin vaikuttavuuden arviointiin valvonnan tulosten eli asiakkaiden tapahtuneiden tavoiteltujen muutosten valossa.

Valvontaa toteutetaan valvontasuunnitelman pohjalta, tiettyjen toimintamallien mukaisesti. Valvonnan suunnittelun pohjana ovat ne resurssit (esimerkiksi henkilöt, työvälineet ja osaaminen), jotka valvontatyöhön osoitetaan. Tähän liittyvä vaikuttavuutta mittaava kysymys on esimerkiksi: *Miten hyvin valvontasuunnitelmamme perustuu riskien arviointiin?*

Valvonta konkretisoituu yksittäisinä valvontatoimenpiteinä. Tähän liittyvä vaikuttavuutta mittaava kysymys on esimerkiksi: *Miten toimintamalleja sovelletaan valvontatyössä?*

Valvonnalla pyritään aikaansaamaan suoria seurauksia asiakkaan toiminnassa tai toimintaympäristössä. On kuitenkin huomattava, että vaikutukset voivat ilmetä myös viiveellä. Valvonnan toteutukseen liittyvä vaikuttavuutta mittaava kysymys on esimerkiksi: *Miten pelastuslain 2. ja 3. luvun noudattaminen muuttuu valvonnan myötä?*

Valvonnan keskeinen perusoletus on, että varmistamalla lakisääteltyjen velvoitteiden noudattaminen voidaan lisätä yhteiskunnan turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia ja niiden seurauksia. Tähän liittyvä vaikuttavuutta mittaava kysymys on esimerkiksi: *Miten onnettomuuksista aiheutuneet vahingot muuttuvat valvonnan myötä?*

On huomioitava, että valvonnan vaikutukset eivät kohdistu ainoastaan suoraan valvottuihin kohteisiin vaan valvonta voi vaikuttaa välillisesti myös muihin toimijoihin ja kohteisiin. Esimerkiksi tietoisuus valvonnan olemassaolosta voi toimia pelotteena tai houkuttimena noudattaa määräyksiä riippumatta siitä, toteutetaanko valvontaa kyseisessä kohteessa. Valvonnalla aikaansaadut vaikutukset voivat myös siirtyä esimerkiksi henkilöiden mukana organisaatiosta toiseen.



2 Hankkeen tavoitteet ja toteutus

Edellä on esitelty erilaisia näkökulmia valvonnan vaikuttavuuden tavoitteille ja tarkasteltu vaikuttavuuteen liittyviä kysymyksiä valvontaketjun eri vaiheissa. Tässä hankkeessa keskityttiin pääasiassa valvonnan tuloksiin asiakaskentässä. Hankkeen tavoitteiksi määriteltiin:

- 1) *Arvioida, miten pelastuslain 2. ja 3. luvun noudattaminen ja turvallisuuskulttuuri ovat kehittyneet valvonnan myötä Helsingissä.*
- 2) *Kehittää välineitä selvittää valvonnan asiakkaiden ja kuntalaisten näkökulmaa valvontatyöhön ja sen vaikuttavuuteen.*

Valvonnan vaikuttavuutta ja sille asetettujen tavoitteiden toteutumisen arviointia pyrittiin käsittelemään kaikista luvussa 2 esitetyistä kolmesta näkökulmasta.

Palotarkastustoiminnan myötä kertynyttä jo olemassa olevaa aineistoa haluttiin hyödyntää ja esittää aineistoon perustuen arvio valvonnan vaikuttavuudesta sekä selvittää aineiston käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arvioinnissa. Tavoitteena oli erityisesti löytää muita kuin onnettomuustapauksiin ja -tilastoihin perustuvia tapoja vaikuttavuuden arviointiin. Tulosten perusteella voidaan myöhemmin pohtia tarvetta ja mahdollisia keinoja laajentaa vaikuttavuuden tarkastelua myös muihin vaikuttavuusketjun vaiheisiin, joita edellä on esitelty.

Hankkeen aikataulu on esitetty taulukossa 1. Aikataulutuksessa on eroteltu eri työkalut, joita valvonnan vaikuttavuuden arviointia varten on projektissa kehitetty. Nämä työkalut on esitelty raportin seuraavassa osassa.

Taulukko 1. Projektin vaiheet.

	2015				2016			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Projektin käynnistäminen ja toteutussuunnitelma	■							
Kuntalaisten turvallisuuskyselyn suunnittelu		■						
Omavalvonnan asiakaskyselyn analysointi			■					
Auditointiaineiston analyysi				■				
Palotarkastuksen asiakaskyselyn suunnittelu					■			
Kuntalaisten turvallisuuskyselyn toteutus						■		
Vuoden 2016 hankesuunnitelma							■	
Palotarkastuksen asiakaskyselyn toteutus								■
Auditointiaineiston analyysin raportointi								
Julkaistava raportti valmistuu								
Palotarkastuksen asiakaskyselyn tulosten analysointi								
Raportin julkaisu								
Kuntalaisten turvallisuuskyselyn raportti valmistuu								



3 Valvonta ja vaikuttavuuden arvioiminen Helsingin pelastuslaitoksella

Helsingin pelastuslaitoksen valvontatyö pitää sisällään määräaikaisen valvonnan sekä muun valvonnan ja asiantuntijapalvelut, joilla pyritään vastaamaan asiakaskunnan tarpeisiin. Näihin lukeutuvat vaarallisten kemikaalien, poistumisturvallisuusselvityskohteiden, yleisötapahtumien, tilapäismajoitusten, vastaanottokeskusten ja paloriskiasuntojen valvonta, päivystävä palotarkastaja -palvelu, nuohouspalvelujen valvonta sekä rakenteellisen paloturvallisuuden ohjaus ja neuvonta.

Tässä hankkeessa keskityttiin pelastuslaitoksen tekemään määräaikaiseen valvontaan, johon sisältyvät määräaikaiset palotarkastukset ja asuinkiinteistöjen omavalvonta. Erityisesti hankkeessa keskityttiin määräaikaisiin palotarkastuksiin, sillä niistä on kertynyt käyttökelpoinen tietoaaineisto, jota ei ole aiemmin hyödynnetty yhtä laajamittaisesti.

3.1 Omatoimisen varautumisen auditointi

Yksi Helsingin pelastuslaitoksen keskeisistä valvonnan työkaluista on vuodesta 2008 alkaen käytössä ollut auditoiva palotarkastusmalli. Malli on saanut nimensä siihen sisältyvästä asiakkaan turvallisuuskulttuuria arvioivasta auditointikriteeristöstä. Auditointi määriteltiin Yritysturvallisuus EK Oy:n mukaisesti ”riippumattomaksi menettelyksi objektiivisen tiedon saamiseksi turvallisuustoiminnan sisällöstä, tarkoituksenmukaisuudesta ja tuloksellisuudesta” (Koivisto ym. 2015, 63).

Auditointi kuvastaa *pelastuslaitoksen näkökulmaa* valvonnan tavoitteisiin. Vuodesta 2013 lähtien käytössä on ollut auditointikriteeristön neljäs versio (aiemmat versiot 2008, 2009 ja 2011). Auditoinnin pääperiaatteet ovat kuitenkin pysyneet samana alusta lähtien. Auditoinnissa asiakkaan omatoimisen varautumisen taso arvioidaan kuudella eri osa-alueella (kuva 3).

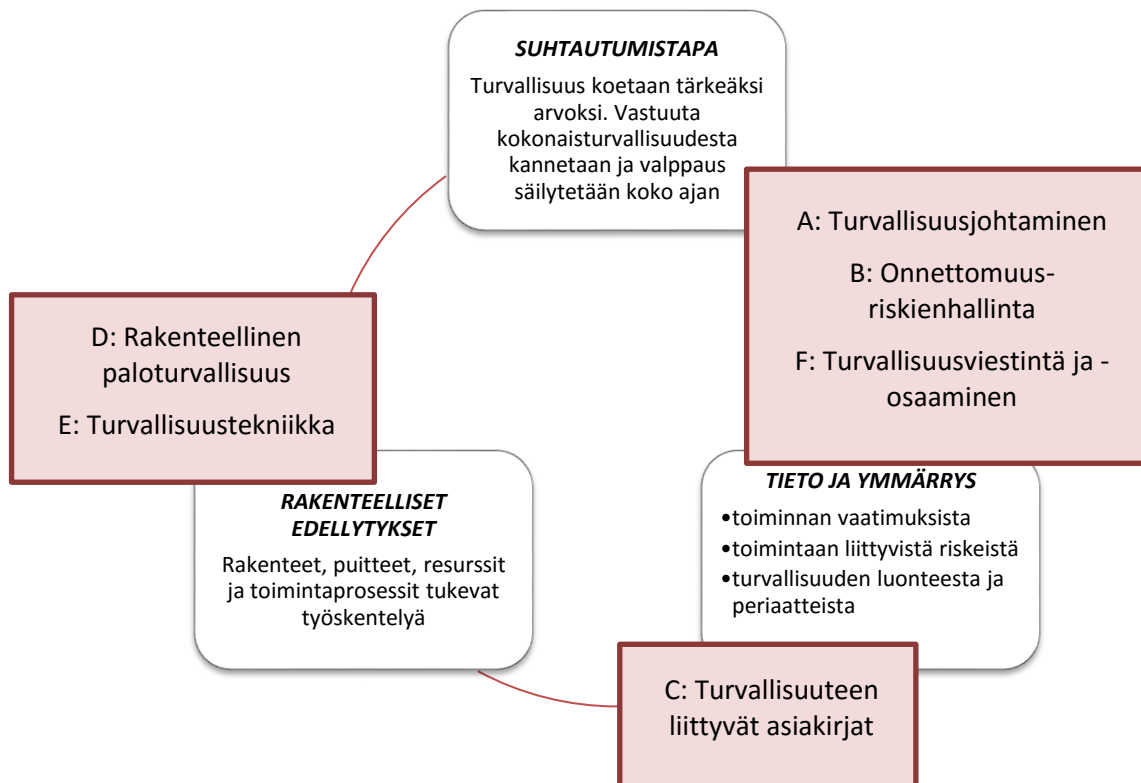


Kuva 3. Helsingin pelastuslaitoksella käytössä olevan omatoimisen varautumisen auditoinnin osa-alueet.



Auditoinnin tavoitteena on vuorovaikutteinen keskustelu asiantuntijaviranomaisen ja asiakkaan välillä, jossa asiakas sitoutuu ottamaan vastuuta omatoimisesta varautumisestaan ja turvallisuutta parantavia ratkaisuja pyritään löytämään yhteistyössä.

Auditoinnin eri osa-alueet kytkeytyvät turvallisuuskulttuurin eri osa-alueisiin karkeasti kuvan 4 mukaisesti. Turvallisuusjohtaminen, onnettomuusriskienhallinta sekä turvallisuusviestintä ja osaaminen voidaan nähdä olevan lähtöisin asiakkaan turvallisuustietoisuudesta ja riskien ymmärtämisestä, mutta toisaalta myös suhtautumistavasta onnettomuusriskeihin ja turvallisuuteen. Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat liittyvät läheisimmin asiakkaan tietopohjaan ja ymmärrykseen, kun taas rakenteellinen paloturvallisuus sekä turvallisuustekniikka edustavat turvallisuuskulttuurin rakenteellista ulottuvuutta.



Kuva 4. Auditoinnin osa-alueet ja turvallisuuskulttuuri.

Kukin auditoinnin kuudesta osa-alueesta jakautuu kolmeen alakohtaan, jotka pisteytetään auditoinnissa erikseen. Kohteen lopullinen auditointiluku määräytyy osa-alueiden A-F keskiarvona, joka pyöristetään lähimpään kokonaislukuun. Auditoinnin tulos eli kohteen auditointiluku kuvaa omatoimisen varautumisen tasoa suhteessa pelastusviranomaisen edellyttämään lakisääteiseen tasoon (1–2 = alle lakisääteisen tason, 3 = lakisääteinen taso, 4–5 = yli lakisääteisen tason). Auditointimenettelyä käytetään kaikilla määräaikailla palotarkastuksilla, joita tehdään vuodessa noin 1 000–1 300 kappaletta. Auditointimanuaali on saatavilla pelastuslaitoksen internet-sivuilla: <http://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Auditointimanuaali.pdf>

Auditoivaa palotarkastusmallia, turvallisuuskulttuuria ja vaikuttavan valvonnan edellytyksiä on tutkittu kaksiosaisessa *Turvallisuuskulttuuria kehittävä valvonta* -hankkeessa (2009–2012). Auditointimallia ja sen käyttöä on kehitetty hankkeen havaintojen pohjalta. Hankkeen jälkimmäisestä osasta julkaistiin



pelastuslaitoksen julkaisusarjassa raportti (Koivisto ym. 2015), jossa auditoivan palotarkastusmallin taustaa on esitelty seuraavasti:

”Vuonna 2007 tarkastuspalveluiden kehittämisen tavoitteeksi asetettiin tuottaa toimivia työvälaineitä valvontatoiminnan nykyaikaistamiseksi. Kehittämisessä huomioitiin pelastuslainsäädäntöön tulossa olevat muutokset valvonnan muuttumisesta riskiperusteiseksi. Tavoitteena oli kehittää tarkastusmalli, jonka avulla voitiin tehostaa työtä voimassa olevan pelastuslain (468/2003) mukaisesti ja joka mahdollistaisi joustavasti siirtymän uuden pelastuslain mukaiseen toimintamalliin.” ---

”Helsingin pelastuslaitoksella asetettiin valvonnan kehittämisen tavoitteeksi, että kertaluontoisista vuosittaisista tarkastuksista siirryttäisiin kohti asiakkaan ja asiantuntijan välistä jatkuvaa vuoropuhelua. Lisäksi haluttiin käyttöön sellainen toimintamalli, jonka avulla valvontakohteet voitaisiin valita ja priorisoida perustellusti. Tavoitteena oli myös laatia reaaliaikaisia mittareita valvontatoimintaan liittyvien suoritteiden suunnan ja kehityksen osoittamiseksi. Toisaalta tietoa haluttiin myös asiakkaiden turvallisuuden mahdollisesta kehittymisestä”.

Koiviston ym. raportissa (2015, 67-68) auditoivalla mallilla tehty palotarkastustapahtuma on jaettu neljään vaiheeseen, jotka ovat: 1) tarkastuksen varaaminen, kirjallinen ilmoitus tarkastuksesta ja ennakkomateriaalin lähettäminen, 2) tarkastustapahtuma eli auditointimallin mukaisesti tehty valvontakäynti, 3) pöytäkirjan laatiminen ja 4) annettujen korjausmääräysten jälkivalvonta ja tarvittaessa hallintopakkomenettely.

Jälkivalvonnalla pyritään estämään samojen turvallisuuspuutteiden toistuminen auditoinnista toiseen (Koivisto ym. 2015, 68). Valvontaprosessin toiminnallinen periaate on, että jos kohteelle osoitetaan korjausmääräyksiä, jälkivalvontaa jatketaan, kunnes puutteet on todennetusti korjattu. Näin ollen valvontaprosessi ei pääty ennen kuin kohde on saatettu lakisääteiselle tasolle. Jälkivalvonta ei välttämättä edellytä uutta käyntiä kohteessa, sillä korjausmääräysten täyttymisen voi joissain tapauksissa todentaa esimerkiksi valokuvien tai asiakirjojen perusteella.

3.2 Palotarkastuksen asiakaskysely

Kun turvallisuutta, valvontaa ja valvonnan tavoitteita tarkastellaan *palvelun käyttäjän eli valvonnan asiakkaan* näkökulmasta, kyse on ennen kaikkea asiakkaan toimintaedellytysten varmistamisesta. Valvonta on asiakkaalle paitsi velvoite, myös palvelu, jota voidaan tarkastella hyvään palveluun liittyvin kriteerein.

Palvelun käyttäjän näkökulmaa valvontaan tarkasteltiin hankkeessa palotarkastuksen asiakaskyselyn avulla. Kyselyn pohjana käytettiin *Onnettomuuksien ehkäisytyössä tarvittavan osaamisen kehittäminen* -hankkeessa (Saine-Kottonen 2015) muodostettua kyselyrunkoa, jota tiivistettiin ja jäseneltiin uudelleen ja johon lisättiin auditoinnin hyödyllisyyden arviointi asiakkaan näkökulmasta.



Valvontaa haluttiin kyselyssä tarkastella asiakkaan kannalta merkityksellisistä näkökulmista. Tämän vuoksi kysely keskittyi seuraaviin asiakaspalvelun kannalta määriteltyihin osatekijöihin: asioinnin sujuvuuteen, palvelun laatuun ja palotarkastustoiminnan vaikuttavuuteen. Kyselylomake on liitteenä A.

Kysely toteutettiin sähköisenä kevään ja kesän 2016 aikana. Kysely kohdennettiin määräaikaisen palotarkastuksen asiakkaille ja se toteutettiin samanaikaisesti myös muilla Uudenmaan alueen pelastuslaitoksilla. Kyselyyn vastasi 146 henkilöä ja vastausprosentti oli 42 %.

Tulokset analysoidaan vuoden 2016 aikana ja julkaistaan erillisenä raporttina. Kyselystä ja sen tuloksista tiedotetaan asiakkaita pelastuslaitoksen internet-sivuilla.

3.3 Asuintalojen omavalvonta

Asuintalojen valvontaan ja turvallisuuden kehittämiseen tarkoitettu omavalvontamenettely otettiin Helsingin pelastuslaitoksella käyttöön 2014. Aluksi omavalvonta kehitettiin kerros- ja rivitaloyhtiöiden valvontaan ja vuonna 2016 sen käyttöä pilotoidaan myös pientaloissa. Menetelmässä asiakkaat (isännöitsijä, taloyhtiön hallitus tai heidän valtuuttamansa muu taho) suorittavat itsearviointin taloyhtiönsä turvallisuustilasta ja raportoivat sen pelastuslaitokselle sähköisellä valvontalomakkeella. Vuoden aikana toteutetaan kaksi valvontakierrosta, joista molemmat kohdistuvat noin 300 taloyhtiöön. Omavalvontalomaketta ja siihen liittyvää ohjemateriaalia on toistaiseksi muokattu jokaisen valvontakierroksen yhteydessä. Omavalvonta tavoittaa asiakkaansa varsin kattavasti. Vastausprosentti on noussut joka kierroksella ollen kierroksella 2/2015 peräti 97,5 %.

Omavalvonnassa käytetään omatoimisen varautumisen auditointimalliin pohjautuvaa, mutta siitä kuitenkin selvästi poikkeavaa arviointimenetelmää. Arvioitavien osa-alueiden määrä on rajattu kolmeen, jotta arviointi soveltuisi mahdollisimman hyvin asuinkiinteistöihin ja asiakkaan suorittamaan itsearviointiin. Omatoimisen varautumisen auditointimallin osa-alueet A ja F, B ja C sekä D ja E on omavalvonnan itsearvioinnissa yhdistetty. Arviointiasteikoksi on määritetty 1-3, jolloin lakisääteinen taso (3) on korkein mahdollinen. Tämä on tehty, koska asiakkaan olisi vaikea arvioida lakisääteisen tason ylittymistä itsenäisesti (omatoimisen varautumisen auditointimallissa tasot 4 ja 5).

Asuintalojen omavalvontaa on tehty suhteellisen vähän aikaa ja se on kohdistunut toistaiseksi vain muutamiin asuinalueisiin, joten varsinaista arviointimenetelmään perustuvaa vaikuttavuustarkastelua ei ollut mielekästä tehdä vielä tässä vaiheessa. On myös huomattava, että kyse on asiakkaan itsearvioinnista eikä pelastuslaitoksen havainnoista. Vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi tehdään pistotarkastuksia noin 10 %:ssa kohteista. Toistaiseksi pistotarkastukset on suunnattu tarkastajan harkinnan perusteella. Joitakin pistotarkastuksia on tehty myös satunnaisesti valittuihin kohteisiin, minkä lisäksi tarkastetaan kaikki ne valvontakierroksen kohteet, jotka eivät palauta lomaketta. Tämän hankkeen myötävaikutuksesta omavalvonnan tulosten oikeellisuuden arviointia on päätetty kehittää siten, että vuoden 2016 ensimmäisen valvontakierroksen pistotarkastettavat kohteet (10 % kohteista) valitaan satunnaisotantaan perustuen.

Asuintalojen omavalvontaan liittyy lisäksi asiakaspalautekysely, joka toimitetaan kaikille omavalvontalomakkeen palauttaneille henkilöille jokaisen valvontakierroksen päätteeksi. Omavalvontaprosessia ja -materiaalia kehitetään asiakkailta saadun palautteen pohjalta. Kyselyä voidaan hyödyntää myös omavalvonnan vaikuttavuuden arvioinnissa asiakkaan näkökulmasta. Asiakaskyselyjen tulokset raportoidaan osana omavalvontaprosessia.



Seuraavassa kappaleessa käsitellyn kuntalaisten turvallisuuskyselyn kysymyksenasettelussa on huomioitu se, että tuloksia voidaan peilata omavalvonnan havaintoihin. Tavoitteena on, että kuntalaisten turvallisuuskyselyn tuottama asukasnäkökulma voisi auttaa täydentämään omavalvonnassa kerättävää taloyhtiöiden vastuuhenkilöiden näkemystä.

3.4 Turvallisuuskysely kuntalaisille

Kuntalaisen näkökulmasta turvallisuus merkitsee sitä, että Helsingissä on turvallista asua, työskennellä ja viettää aikaa. Valvonnan tavoitteena on parantaa kuntalaisten turvallisuutta ja toiminnan tulee tuottaa kuntalaiselle enemmän hyötyä (asioiden toimivuus ja sujuvuus, turvallisuudentunne) kuin haittaa (kiellot, rajoitukset). Tästä näkökulmasta valvonnan vaikuttavuuden arviointi liittyy paljolti ihmisten käsityksiin, kokemuksiin ja mielikuviin valvonnasta ja pelastuslaitoksen toiminnasta ja palvelukyvyistä ylipäätään.

Kuntalaisten näkökulman selvittämisessä valvonnan vaikuttavuuteen pyritään hyödyntämään Helsingin kaupungin turvallisuuskyselyä, jota on toteutettu kolmen vuoden välein vuodesta 2003 alkaen. Helsingin pelastuslaitosta koskevia kysymyksiä oli mukana ensimmäistä kertaa vuoden 2015 kyselyssä ja tavoitteena on jatkossa laajentaa ja tarkentaa pelastuslaitoksen osuutta vuoden 2015 kyselyn havaintojen perusteella.

Tutkimuksen toteuttavat yhteistyössä Helsingin poliisilaitos, Helsingin kaupungin hallintokeskuksen turvallisuus- ja valmiusyksikkö sekä tietokeskus. Pelastuslaitoksen osion avulla selvitetään kuntalaisten koettua turvallisuutta, onnettomuuksiin joutumista sekä mielikuvia pelastuslaitoksen palvelukyvyistä. Osa kysymyksistä on yhteneviä asuintalojen omavalvontalomakkeen kanssa, jotta asukkaiden näkemyksiä voidaan peilata taloyhtiöiden vastuuhenkilöiden näkemyksiin ja näin tarkentaa omavalvonnan tarjoamaa käsitystä taloyhtiöiden turvallisuustilanteesta.

Vuoden 2015 kysely toteutettiin joulukuussa 2015 – tammikuussa 2016. Kyselyn tulosaineisto saadaan myös pelastuslaitoksen käyttöön ja tietokeskuksen laatima raportti valmistunee vuoden 2016 loppuun mennessä.

Kyselyn kohderyhmänä olivat 15–74-vuotiaat helsinkiläiset. Otanta tehtiin siten, että jokaisesta peruspiiristä poimittiin yhtä monta henkilöä. Kokonaisotanta oli 7 150 henkilöä. Kyselyyn saattoi vastata paperi- tai verkkolomakkeella viidellä eri kielellä (suomi, ruotsi, englanti, viro, venäjä). Kyselyyn vastasi 4 031 henkilöä. Vastausprosentti suomen- ja ruotsinkielisten vastaajien joukossa oli 67 %, eli samalla tasolla kuin aiempina vuosina. Kokonaisvastausprosentti kaikki kieliryhmät huomioiden oli 57 %. (Keskinen 2016)

4 Aineistot ja menetelmät omatoimisen varautumisen auditointien tulosten tarkastelussa

Omatoimisen varautumisen auditointien tulokset tallennetaan ja niistä kertyy tietoaaineistoa, jota hyödynnetään valvonnan suunnittelussa esimerkiksi kohteiden tarkastusvälien määrittelyssä. Aineistolle ei ole aikaisemmin tehty yhtä laajoja tilastollisia tarkasteluja. Aineisto sisältää tietoa kohdekohtaisista auditointiluvuista osa-alueittain.



Tämän hankkeen tarkasteluissa käytettiin vuosien 2010–2014 auditointiaineistoa. Ennen vuotta 2010 tehtyjen auditointien ei katsottu kuvaavan nykytilaa riittävän luotettavasti kolmesta syystä: 1) Vuosien 2008–2009 auditoinneista oli tarkasteluvaiheessa kulunut yli viisi vuotta, 2) auditointikriteeristön ensimmäinen, vuonna 2008 valmistunut versio poikkeaa eniten sisällöltään mallin muista versioista, ja 3) uuden auditointimallin alkuvaiheessa menetelmä ja sen soveltaminen oli vielä opetteluvaiheessa. Ensimmäisen kriteeristön käyttöaikana kertynyt aineisto ei ole näin ollen välttämättä yhtä johdonmukaista kuin vuosina 2010–2014 kerätty aineisto. Analyysseja tehtäessä tiedostettiin kuitenkin, että myös myöhemmät muutokset kriteeristössä ja toimintamallin ohjeistuksessa vaikuttavat eri versioiden vertailukelpoisuuteen.

Alkuperäisestä aineistosta poistettiin yhteensä 600 kohdetta, joiden ei katsottu olevan auditoitavia kohteita. Nämä kohteet kuuluivat kohdeluokkiin *asuinrakennukset, saunarakennukset, talousrakennukset, ei erilliset tarkastuskohteet, moottoriajoneuvosuojat, puretut tilapäiset rakennukset tai vapaa-ajan asunnot*. Lisäksi aineistosta poistettiin sellaiset kohteet, joita ei riittävän luotettavasti saatu yksilöityä (218 kpl). Tässä hankkeessa käytetty aineisto sisältää 6 128 erillistä auditointia 4 628 eri kohteeseen.

Pelastuslaitoksen lakisääteisten tehtävien kannalta keskeinen näkökulma on lakisääteisen tason toteutuminen auditoitavissa kohteissa ja vaikuttavuusnäkökulmasta keskeinen kysymys on valvontakohteissa tapahtuneet muutokset lain noudattamisessa ja turvallisuuskulttuurissa. Näin ollen kohteiden kehitystä tarkasteltiin eri menetelmin kahdesta näkökulmasta: 1) lakisääteisen tason täyttymisen ja 2) auditointilukujen muutosten näkökulmasta.

Auditointilukujen jakaumia on aluksi tarkasteltu yksinkertaisin tilastollisin tunnusluvuin. Auditointilukujen kehittymistä perättäisissä auditoinneissa on tarkasteltu lisäksi yksisuuntaisella parittaisella t-testillä, jossa mitattiin auditointilukujen erotuksen tilastollista merkitsevyyttä. Auditointilukuja käsiteltiin välimatka-asteikollisena muuttujana, jolloin käytetyn mitta-asteikon välien oletettiin olevan yhtä suuria. Parittaisissa testeissä huomioidaan se, etteivät saman kohteen peräkkäiset auditointiluvut ole toisistaan riippumattomia havaintoja. Auditointitulosten kehitystä osa-alueittain taas tarkasteltiin Wilcoxonin merkittyjen sijalukujen testillä. Osa-aluekohtaiset arvosanat on aineistossa pyöristetty kokonaisluvuiksi, joten havaintojen lukuarvojen sijasta niiden sijalukuihin perustuva Wilcoxonin testi soveltui kyseisiin tarkasteluihin t-testiä paremmin. Osa-alueittain lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden osuuden muutoksia tarkasteltiin lisäksi yksisuuntaisella suhteellisen osuuden testillä.

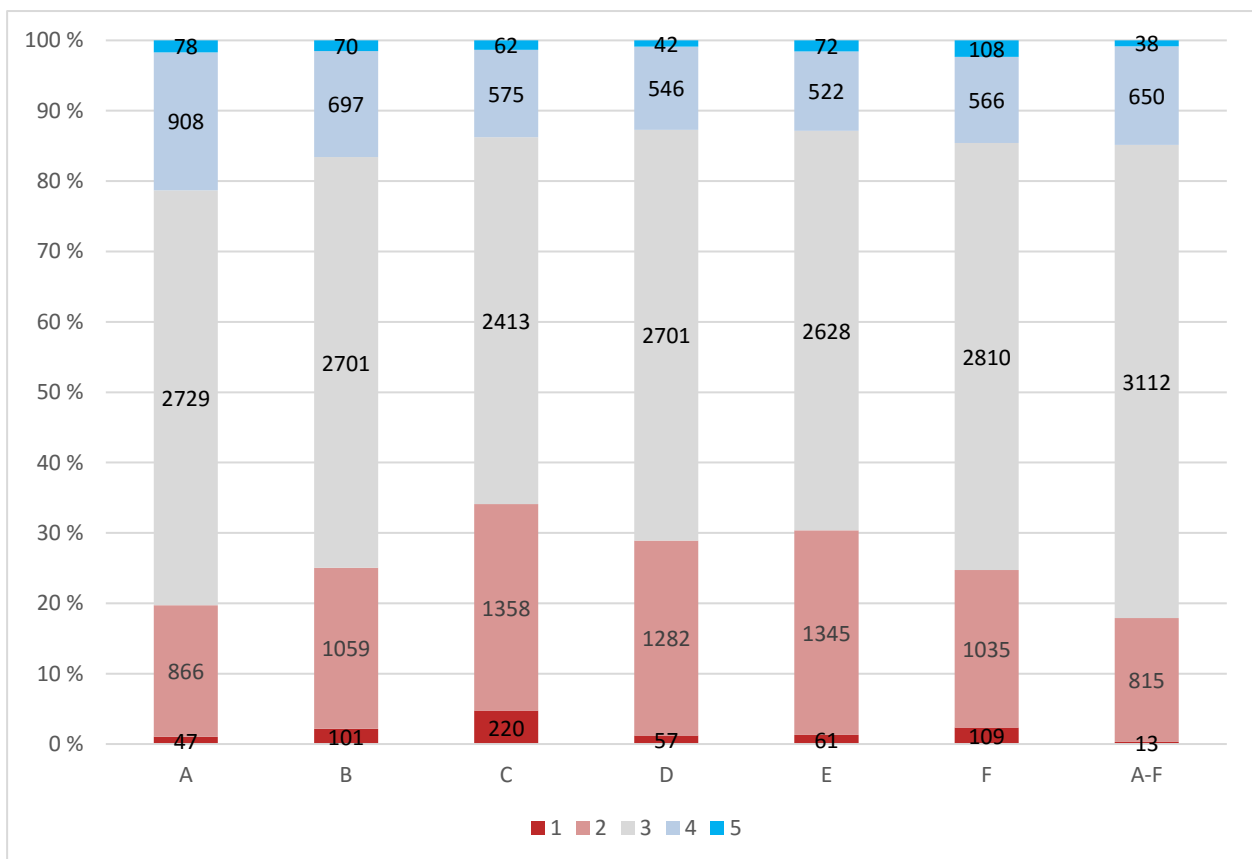
5 Tuloksia omatoimisen varautumisen auditoinneista

5.1 Osa-aluekohtainen keskiarvo ja jakauma

Kohteiden viimeisimpien auditointilukujen jakaumat on esitetty auditoinnin osa-alueittain A-F kuvassa 5. Osa-aluekohtaiset keskiarvot on esitetty taulukossa 2. Osa-alue A (turvallisuusjohtaminen) on taulukon mukaan saanut korkeimpia tuloksia aineiston auditoinneissa ja osa-alueen keskiarvo oli aineiston kohteiden viimeisimmässä auditoinnissa 3,02. 80 % kohteista on saavuttanut lakisääteisen tason tällä osa-alueella. Myös osa-alueiden B (onnettomuusriskienhallinta, ka: 2,91) ja F (turvallisuusviestintä ja –osaaminen, ka: 2,90) keskiarvot olivat verrattain korkeat. Muiden osa-alueiden keskiarvot vaihtelivat välillä 2,76–2,83. Matalin keskiarvo oli osiossa C (2,76) ja siinä lakisääteisen tason on saavuttanut 66 % kohteista.

Taulukko 2. Auditointiaineiston viimeisimpien auditointien keskiarvot osa-alueittain (N = 4 628).

Auditoinnin osa-alue	Keskiarvo: kohteiden viimeisin auditointi (N = 4 628)
A: Turvallisuusjohtaminen	3.02
B: Onnettomuusriskienhallinta	2.91
C: Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ja ohjeet	2.76
D: Rakenteellinen paloturvallisuus	2.83
E: Turvallisuustekniikka	2.83
F: Turvallisuusviestintä ja -osaaminen	2.90
Auditointiluku (keskiarvo A-F)	2.88



Kuva 5. Auditointiaineiston kohteiden viimeisimmän auditoinnin arvosanojen jakauma osa-alueittain (N = 4 628). Oikeanpuoleisin palkki kuvaa kokonaisluvuksi pyöristettyjen auditointilukujen (osa-alueiden A-F keskiarvo) jakaumaa.

5.2 Lakisäateisellä tasolla olevien kohteiden osuus (%)

Aineistosta tarkasteltiin lakisäateisen tason saavuttaneiden kohteiden osuutta ja siinä tapahtunutta muutosta vuosittain. Käytännössä tämä tarkoittaa auditointiluvun 3–5 saaneiden kohteiden osuutta prosenttiosuutena kaikista auditoiduista kohteista. Luku laskettiin aina kunkin kohteen viimeisimmän auditoinnin perusteella. Taulukossa 3 on esitetty tunnusluvun kehitys tässä tutkimuksessa tarkastellussa auditointiaineistossa vuosina 2010–2014.



Lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden osuus on säilynyt suunnilleen samana koko tarkastelujakson ajan. Lukua tarkasteltaessa on kuitenkin huomattava, että toistaiseksi auditoinnin piiriin tulee vuosittain merkittävä määrä (useita satoja) uusia kohteita, mistä syystä luku ei sovellu kohteissa tapahtuneiden muutosten tarkasteluun. Sen sijaan luku antaa yleiskuvan vallitsevasta tilanteesta. Lakisääteisellä tasolla olevien kohteiden osuus on otettu käyttöön tunnuslukuna myös pelastuslaitoksen toiminnanohjauksen työvälineenä toimivassa johdon mittaristossa.

Taulukko 3. Vähintään lakisääteisen tason saavuttaneiden kohteiden osuus kaikista auditoiduista kohteista. Sulkeissa auditoitu kohdemäärä kumulatiivisesti ko. vuoden loppuun mennessä.

2010	2011	2012	2013	2014
81 %	81 %	79 %	80 %	82 %
(1 156)	(2 497)	(3 042)	(3 650)	(4 628)

5.3 Kaikilla auditoinnin osa-alueilla lakisääteisellä tasolla olevien kohteiden osuus (%)

Kunkin kohteen auditointiluku määräytyy kuuden eri osa-alueen (A-F) keskiarvona, joka pyöristetään lähimpään kokonaislukuun. Kokonaisuutena lakisääteiselle tasolle yltääkseen kohteen kaikkien kuuden osa-alueen ei siis tarvitse välttämättä olla lakisääteisellä tasolla. Tästä johtuen tarkastelua täydennettiin seuraavalla tunnusluvulla: niiden kohteiden osuus, joissa kaikki osa-alueet ovat lakisääteisellä tasolla (3–5). Luku lasketaan aina kohteen viimeisimmän auditoinnin perusteella.

Taulukossa 4 on esitetty tunnusluvun kehitys auditointiaineistossa vuosina 2010–2014. Tuloksista voidaan huomata, että kaikilla auditoinnin osa-alueilla lakisääteiselle tasolle yltäviä kohteita on noin 30–40 % kaikista kohteista. Osuus on huomattavasti pienempi kuin kokonaisuutena lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden osuus. Kaikilla osa-alueilla lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden osuudessa on havaittavissa kuitenkin lievää nousua vuodesta 2010 vuoteen 2014.

Taulukko 4. Kaikilla auditoinnin osa-alueilla vähintään lakisääteisen tason saavuttaneiden kohteiden osuus kaikista auditoiduista kohteista. Sulkeissa auditoitu kohdemäärä kumulatiivisesti ko. vuoden loppuun mennessä.

2010	2011	2012	2013	2014
33 %	33 %	37 %	36 %	38 %
(1 156)	(2 497)	(3 042)	(3 650)	(4 628)



5.4 Lakisääteisen tason säilyttäneiden ja lakisääteiselle tasolle nousseiden kohteiden osuus vuosittain

Edellisten, auditoitavien kohteiden kokonaiskuvasta kertovien lukujen lisäksi on tärkeää seurata sitä, miten auditointien tulokset kehittyvät kohteissa, kun niitä auditoidaan useammin kuin kerran. Näin ollen tarkasteltiin myös lakisääteisen tason säilyttäneiden ja lakisääteiselle tasolle nousseiden kohteiden osuutta kaikista auditoiduista kohteista.

Tarkasteluissa käytetyssä aineistossa kohteita on auditoitu seuraavasti vuosina 2010–2014: vähintään kaksi kertaa auditoituja kohteita oli 1 299, vähintään kolme kertaa auditoituja kohteita oli 174 kohdetta ja neljä kertaa auditoituja kohteita oli 26.

Taulukossa 5 on esitetty vuosina 2011–2014 uudelleenauditoidujen kohteiden osuus, jotka nousivat alle lakisääteiseltä tasolta lakisääteiselle tasolle sekä niiden osuus, jotka olivat jo aiemmin lakisääteisellä tasolla ja pysyivät tällä tasolla myös uudelleenauditoina. Taulukon viimeisessä sarakkeessa on esitetty, kuinka suuri osuus kyseisenä vuonna uudelleenauditoiduista kohteista ylsi lakisääteiselle tasolle ennen uudelleenauditointia ja uudelleenauditoinnin jälkeen.

Taulukko 5. Uudelleenauditoidut kohteet: lakisääteiselle tasolle nousseiden ja sillä pysyneiden kohteiden määrä vuosittain.

VUOSI	Uudelleen-auditoituja kohteita yhteensä	NOUSSEET / alle lakisääteisellä tasolla olleet	SÄILYTTÄNEET / lakisääteisellä tasolla olleet	Lakisääteisellä tasolla olevien osuus ennen ja jälkeen uudelleenauditoinnin
2011	256	24 / 31 (77 %)	209 / 225 (93 %)	88 % → 91 %
2012	416	83 / 115 (72 %)	247 / 301 (82 %)	72 % → 79 %
2013	361	119 / 178 (67 %)	148 / 183 (81 %)	51 % → 74 %
2014	455	77 / 93 (83 %)	337 / 362 (93 %)	80 % → 91 %

Taulukosta 5 huomataan, että uudelleenauditotaviksi valittujen kohteiden lähtötasossa on suuria eroja eri vuosien välillä, mikä tekee vuosien välisen vertailun vaikeaksi. Joka tapauksessa aineistosta voidaan todeta, että valtaosa lakisääteisellä tasolla olleista kohteista on säilyttänyt lakisääteisen tason myös uudelleenauditoinnissa. Alle lakisääteisellä tasolla olleistakin merkittävä osa on saavuttanut lakisääteisen tason uudelleenauditoinnissa.

5.5 Kohteiden auditointilukujen kehittyminen peräkkäisissä auditoinneissa

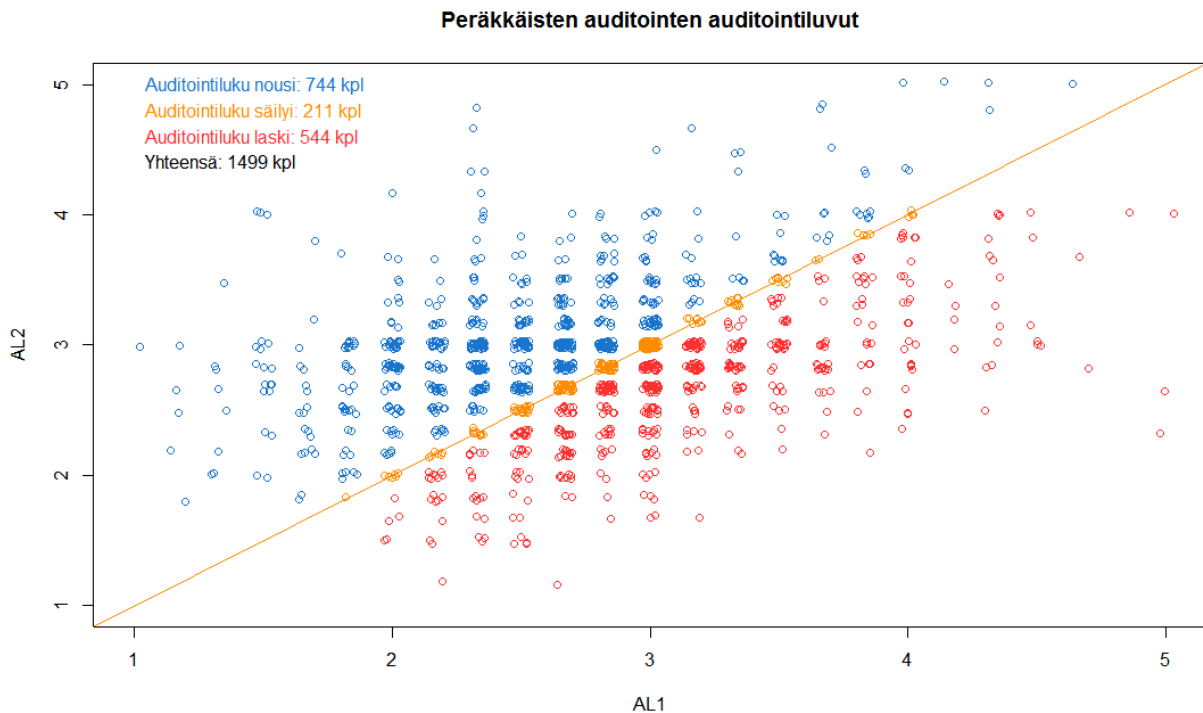
Edellä kohteita on tarkasteltu lakisääteisen tason saavuttamisen näkökulmasta ja ne on luokiteltu kategorisesti *lakisääteisiin* ja *alle lakisääteisiin* kohteisiin. Näiden kategorioiden sisällä tapahtuvat muutokset jäävät kuitenkin edellä esitetyissä tarkasteluissa huomioimatta. Tällöin esimerkiksi jo lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden positiivinen kehitys, tai toisaalta alle lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden negatiivinen kehitys, ei näy tunnusluvuissa.



Tämän vuoksi tarkasteltiin myös kohteiden auditointiluvuissa tapahtuneita muutoksia perättäisten auditointien välillä. Tarkasteluissa ei käytetty lopullista, kokonaisluvuksi pyöristettyä auditointilukua, vaan pyöristämätöntä kuuden auditoitavan osa-alueen keskiarvoa.

Taulukossa 6 on esitetty peräkkäisten auditointikierrosten auditointilukujen keskiarvot ja keskimääräinen erotus kohteiden peräkkäisten auditointilukujen välillä. Mukana on kaikki havaintoaineiston peräkkäiset auditoinnit. Näin ollen jos kohde on auditoitu havaintojaksolla kolme kertaa, on tarkastelussa huomioitu sekä ensimmäisen ja toisen auditoinnin että toisen ja kolmannen auditoinnin välillä tapahtunut kehitys. T-testillä saatu tilastollisesti merkitsevä ero tarkoittaa karkeasti ilmaistuna seuraavaa: suurella varmuudella voidaan todeta, että auditointiluvuissa todella on tapahtunut muutosta, eikä kyse ole satunnaisvaihtelusta. Analyysit kuvaavat koko havaintoaineistoa ja siinä tapahtuneita muutoksia kokonaisuutena, eivätkä ne näin ollen kerro yksittäisten kohteiden muutoksista tai niihin vaikuttavista tekijöistä.

Taulukossa 6 esitetyistä tuloksista huomataan, että havaintoaineistoissa auditointiluvut ovat kokonaisuudessaan kehittyneet positiiviseen suuntaan. Keskimäärin kohteiden auditointiluku on noussut seuraavassa auditoinnissa 0,115 yksikköä. Kaikkien kohteiden auditointiluku ei kuitenkaan noussut jälkimmäisessä auditoinnissa. Kuvasta 6 huomataan, että lähes puolessa tapauksista (744/1499) auditointiluku todella nousi, mutta yli kolmanneksessa tapauksista se laski (544/1499).



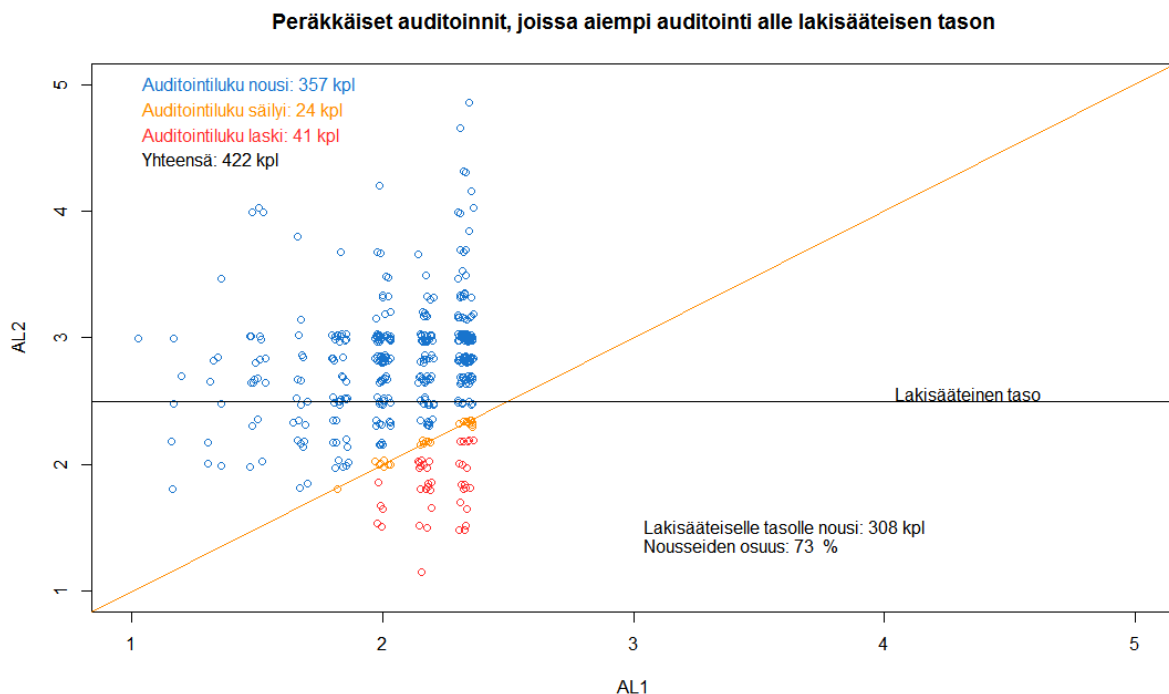
Kuva 6. Peräkkäisten auditointien luvut aiemmassa (AL1) ja jälkimmäisessä (AL2) auditoinnissa. Kuvan pisteiden sijaintia on hajautettu, jotta päällekkäiset havaintopisteet erottuvat toisistaan.

Taulukko 6. Peräkkäisten auditointien auditointilukujen keskiarvot, keskimääräinen auditointilukujen välinen erotus ja eron tilastollinen merkitsevyys yksisuuntaisella parittaisella t-testillä.

	AL1: kohteiden keskiarvo	AL2: kohteiden keskiarvo	AL2 – AL1: Erotus keskimäärin	Erotuksen tilastollinen merkitsevyys	N
Kaikki peräkkäiset auditoinnit	2.76	2.88	0.115	*** p < 0.001	1499

Auditointilukujen kehitys suhteessa kohteiden lähtötasoon

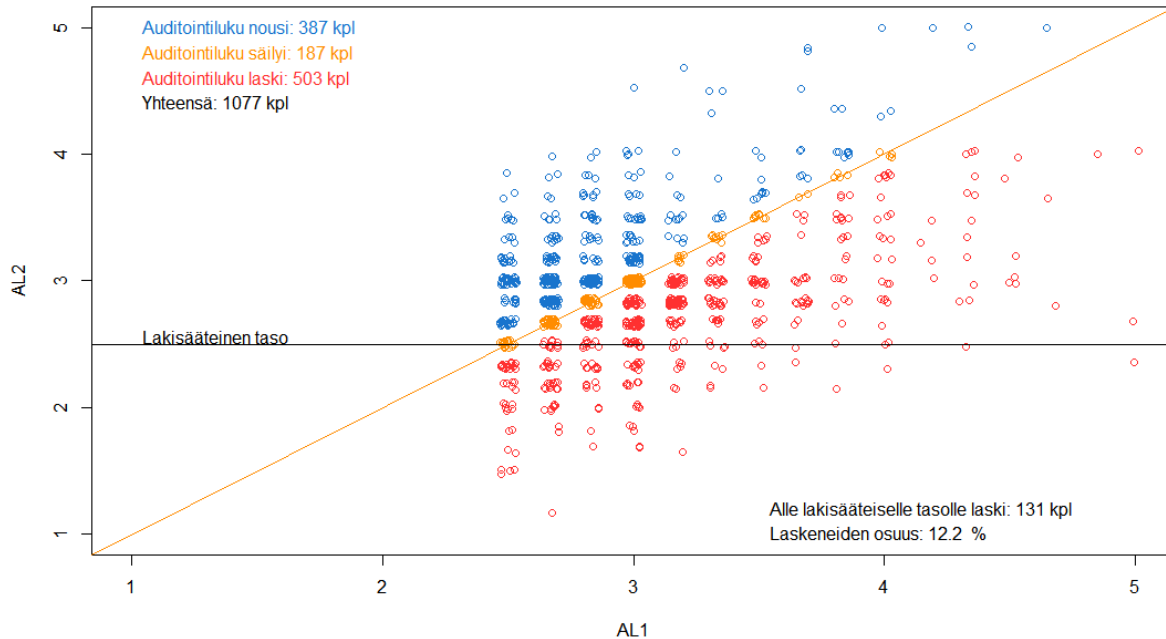
Auditointilukujen kehittymistä tarkasteltiin vielä erikseen 1) tapauksissa, joissa aiemman auditoinnin tulos oli alle lakisääteisen tason (taulukko 7, kuva 7) ja 2) tapauksissa, joissa tulos oli vähintään lakisääteisellä tasolla (taulukko 8 ja kuva 8). Auditointilukujen kehitys on ollut positiivista etenkin niissä tapauksissa, joissa kohde on aiemmassa auditoinnissa jäänyt alle lakisääteisen tason (taulukot 7 ja 8). Keskimäärin nämä kohteet ovat nousseet jälkimmäisessä auditoinnissa kirkkaasti lakisääteiselle tasolle (2,07 → 2,71). Sen sijaan niissä kohteissa, jotka olivat aiemmalla auditointikerralla saavuttaneet lakisääteisen tason, kehitys on ollut lievästi negatiivista. Negatiivinen kehitys on ollut kuitenkin mittakaavaltaan paljon pienempää kuin alle lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden positiivinen kehitys ja jälkimmäisen kierroksen auditointilukujen keskiarvo (2,94) on näissä kohteissa edelleen korkea ja selvästi lakisääteisellä tasolla.



Kuva 7. Peräkkäisten auditointien luvut aiemmassa (AL1) ja jälkimmäisessä (AL2) auditoinnissa. Kuvassa on esitetty vain kohteet, jotka ovat jääneet alle lakisääteisen tason aiemmassa auditoinnissa. Kuvan pisteiden sijaintia on hajautettu, jotta päällekkäiset havaintopisteet erottuvat toisistaan.



Peräkkäiset auditoinnit, joissa aiempi auditointi vähintään lakisääteisellä tasolla



Kuva 8. Peräkkäisten auditointien luvut aiemmassa (AL1) ja jälkimmäisessä (AL2) auditoinnissa. Kuvassa on esitetty vain kohteet, jotka ovat olleet vähintään lakisääteisellä tasolla aiemmassa auditoinnissa. Kuvan pisteiden sijaintia on hajautettu, jotta päällekkäiset havaintopisteet erottuvat toisistaan.

Taulukko 7. Aiemmassa auditoinnissa alle lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden peräkkäisten auditointien auditointilukujen keskiarvot, keskimääräinen auditointilukujen välinen erotus ja eron tilastollinen merkitsevyys yksisuuntaisella parittaisella t-testillä.

	AL1: kohteiden keskiarvo	AL2: kohteiden keskiarvo	AL2 – AL1: Erotus keskimäärin	Erotuksen tilastollinen merkitsevyys	N
Kaikki peräkkäiset auditoinnit	2.07	2.71	0.64	*** p < 0.001	422

Taulukko 8. Aiemmassa auditoinnissa vähintään lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden peräkkäisten auditointien auditointilukujen keskiarvot, keskimääräinen auditointilukujen välinen erotus ja eron tilastollinen merkitsevyys yksisuuntaisella parittaisella t-testillä.

	AL1: kohteiden keskiarvo	AL2: kohteiden keskiarvo	AL2 – AL1: Erotus keskimäärin	Erotuksen tilastollinen merkitsevyys	N
Kaikki peräkkäiset auditoinnit	3.03	2.94	-0.09	*** p < 0.001	1077



Auditointilukujen kehitys osa-alueittain

Uudelleenauditoidujen kohteiden auditointilukujen kehittymistä tarkasteltiin havaintoaineistossa myös osa-alueittain. Taulukoissa 9 ja 10 on esitetty kaikkien uudelleenauditoidujen kohteiden auditointitulosten kehitys osa-alueittain. Tuloksista huomataan, että auditointitulokset ovat parantuneet kokonaisuutena kaikilla kuudella osa-alueella. Myös näitä tuloksia tulkittaessa on kuitenkin muistettava, että kaikkien kohteiden osalta auditointiluvut eivät ole nousseet tai edes pysyneet samana, vaan joukossa on myös kohteita, joiden tulos huononi yhdellä tai useammalla osa-alueella. Osion A (turvallisuusjohtaminen) keskiarvo oli korkein sekä aiemmassa että jälkimmäisessä auditoinnissa. Osioissa C (turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ja ohjeet) ja E (turvallisuustekniikka) keskiarvot olivat sen sijaan matalammat ja alle lakisääteisen tason jääneiden kohteiden osuudet suuremmat.

Taulukko 9. Peräkkäisten auditointilukujen kehitys kohteissa osa-alueittain. Eron tilastollinen merkitsevyys testattiin Wilcoxonin merkittyyjen sijalukujen testillä.

Osa-alue	Auditointi 1: kohteiden keskiarvo*	Auditointi 2: kohteiden keskiarvo*	Auditointikierrosten välisen eron merkitsevyytaso	N
A: Turvallisuusjohtaminen	2.93	3.01	*** p < 0.001	1499
B: Onnettomuusriskienhallinta	2.83	2.90	*** p < 0.001	1499
C: Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ja ohjeet	2.67	2.78	*** p < 0.001	1499
D: Rakenteellinen paloturvallisuus	2.75	2.85	*** p < 0.001	1499
E: Turvallisuustekniikka	2.69	2.84	*** p < 0.001	1499
F: Turvallisuusviestintä ja -osaaminen	2.71	2.90	*** p < 0.001	1499

* Osa-aluekohtainen auditointiluku on järjestysasteikollinen muuttuja. Taulukkoon on raportoitu keskiarvot, mutta auditointikierrosten välisen eron merkitsevyys on testattu muuttujan havaintoarvojen suuruusjärjestykseen perustuvalla Wilcoxonin merkittyyjen sijalukujen testillä.



Taulukko 10. Lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden osuus osa-alueittain. Auditointikierrosten välisen eron tilastollinen merkitsevyys testattiin yksisuuntaisella suhteellisen osuuden testillä.

Osa-alue	Auditointi 1: kohteiden keskiarvo*	Auditointi 2: kohteiden keskiarvo*	Auditointikierrosten välisen eron merkitsevyytaso	N
A: Turvallisuusjohtaminen	73.6 %	81.8 %	*** p < 0.001	1499
B: Onnettomuusriskienhallinta	68.7 %	76.1 %	*** p < 0.001	1499
C: Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ja ohjeet	59.8 %	67.9 %	*** p < 0.001	1499
D: Rakenteellinen paloturvallisuus	62.1 %	74.6 %	*** p < 0.001	1499
E: Turvallisuustekniikka	57.2 %	73.0 %	*** p < 0.001	1499
F: Turvallisuusviestintä ja -osaaminen	62.0 %	75.7 %	*** p < 0.001	1499

Auditointilukujen kehitys kohdetyypeittäin

Auditointilukujen kehitystä tarkasteltiin myös kohdetyypeittäin (taulukko 11). Kaikissa kohdetyypeissä ei havaittu tilastollisesti merkitsevää muutosta auditointiluvuissa peräkkäisten auditointikierrosten välillä. Useissa kohdetyypeissä – joskaan ei kaikissa – tämä johtui siitä, että havaintoja on niin vähän, ettei satunnaisvaihtelun vaikutusta pystytä poissulkemaan riittävällä varmuudella. Joukossa on kuitenkin myös kohdetyyppejä, joissa havaittiin tilastollisesti merkitseviä eroja suhteellisen vähäisilläkin havaintomäärillä.

Kaikkiaan 12 kohdetyypissä havaittiin tilastollisesti merkitsevä positiivinen kehitys auditointiluvuissa. Voimakkain nousu oli kohdetyypissä *varastorakennukset* (0,41 yksikköä, auditointiluvun keskiarvo nousi alle lakisääteiseltä tasolta reilusti lakisääteiselle tasolle 2,49 → 2,90). Yhden kohdetyypin, *palvelutalojen*, kohdalla havaittiin tilastollisesti merkitsevä negatiivinen kehitys. Palvelutalojen auditointiluvun keskiarvo säilyi kuitenkin tuon laskun jälkeenkin lakisääteisellä tasolla (3,16 → 2,87).

Taulukossa 12 on mukana peräkkäiset auditoinnit niistä kohteista, joista aineistossa oli vähintään kaksi auditointia. Kaikkien kohteiden viimeisimmän auditoinnin keskiarvo ja kohteiden lukumäärä kohdetyypeittäin on esitetty taulukossa 13. Taulukosta käy ilmi, että viimeisimmässä auditoinnissa kaikki kohdetyypit ylsivät keskimäärin lakisääteiselle tasolle (auditointilukujen keskiarvo ylitti arvon 2,5), mutta kohdetyypien keskiarvojen välillä on isojakin eroja: erillisten viljankuivaamorakennusten ja muiden maatalousrakennusten auditointilukujen keskiarvo oli 2,59, kulttuurihistoriallisten rakennusten keskiarvo taas 4,08. Molemmat edellä mainitut ryhmät ovat tosin pieniä. Isoissa kohdetyypiryhmissä (N > 100) keskiarvot vaihtelevat välillä 2,69 – 3,05 (anniskeluravintolat – palo- ja räjähdysvaaralliset tilat).

Taulukoista havaitaan myös, että uudelleenauditoinnit ovat kohdentuneet keskimäärin heikommalla tasolla oleviin kohteisiin kohdetyypien sisällä (kohdetyypien auditointilukujen keskiarvo 1 taulukossa 12 on matalampi kuin niiden viimeisimpien auditointien keskiarvo taulukossa 13). Tämä on looginen seuraus siitä, että tarkastukset kohdennetaan riskiperustaisesti ja auditointitulokset vaikuttaa tarkastusväliin.



Taulukko 12. Peräkkäisten auditointien auditointilukujen keskiarvot kohdetyypeittäin, keskimääräinen auditointilukujen välinen erotus ja eron tilastollinen merkitsevyys yksisuuntaisella parittaisella t-testillä. AL1: aiemman auditoinnin auditointiluku. AL2: jälkimmäisen auditoinnin auditointiluku. N = 1499 (Uudelleenauditointien määrä kohteissa, jotka on auditoitu vähintään kaksi kertaa havaintojaksolla).

Kohdetyyppi	Auditointi 1: kohteiden keskiarvo	Auditointi 2: kohteiden keskiarvo	AL2 – AL1: Erotus keskimäärin	Erotuksen tilastollinen merkitsevyys	N
Anniskeluravintolat	2.55	2.89	0.33	*** p < 0.001	44
Asuntolat, muut asuntolarakennukset	2.52	2.81	0.29	** p = 0.004	32
Energiatuot. rakennukset	3.00	3.21	-	-	8
Erill. viljankuivaamorak. ja muut maatalousrak.	2.00	3.08	-	-	2
Hotellit, loma-, lepo-, virkistyskodit yms.	2.89	3.18	0.29	* p = 0.05	23
Infrastruktuurin kannalta merkittävät	2.83	2.67	-	-	1
Keskiasteen oppilaitokset	2.85	2.79	-	-	17
Keskussairaalat, muut sairaalat	2.94	2.93	-	-	63
Kirjastot, museot, näyttelyhallit	2.72	2.76	-	-	22
Korkeakoulut ja tutkimuslaitokset	2.71	3.05	0.34	** p = 0.004	25
Kulttuurihistorialliset rakennukset	3.67	4.50	-	-	1
Lasten- ja koulukodit, vankilat, ymp.vrk päiväkodit	2.78	2.88	-	-	27
Liike- ja tavaratalot, myym.hallit, kauppakeskukset	2.58	2.75	0.17	** p = 0.002	106
Liikenteen rakennukset	2.70	2.97	-	-	26
Luokittelematon	2.25	2.58	-	-	4
Muut kokoontumisrakennukset	2.46	2.82	0.36	*** p < 0.001	79
Muut opetusrakennukset	2.50	2.54	-	-	4
Muut rakennukset ja kohteet	2.61	2.91	0.30	* p = 0.02	9
Palo- ja räjähdysvaaralliset tilat	2.95	2.90	-	-	77
Palo- ja pelastustoimen rakennukset	2.90	2.93	-	-	5
Palvelutalot	3.16	2.87	-0.29	* p = 0.03	32
Päiväkodit	2.84	2.92	0.09	* p = 0.02	180
Rakennus kytketty hätäkeskukseen	2.86	2.91	-	-	27
Ruokaravintolat	2.70	2.83	-	-	6
Seveso-kohteet ja vastaavat	3.29	3.50	0.21	** p = 0.01	30
Teatteri- ja konserttirakennukset	2.84	2.84	-	-	20
Teollisuus- ja pienteoll.talot	2.66	2.84	-	-	23
Teollisuushallit ja muut teoll- .rakennukset	2.65	2.75	0.10	* p = 0.05	107
Terv.huollon erityislaitokset ja vast	2.73	2.83	-	-	14
Toimistot, työpaikatilat	2.69	2.89	0.20	*** p < 0.001	153
Tuettu asuminen, senioritalot ja vast.	2.86	2.86	-	-	93
Uskonn. yhteisöjen rakennukset	2.86	3.05	-	-	16
Vanhainkodit, keh.vamm.hoitolaitokset	2.92	2.89	-	-	53
Varastorakennukset	2.49	2.90	0.41	*** p < 0.001	33
Vuokr. lomamökit ja -osakk., leirintäalueet	-	-	-	-	0
Yleissivistävät oppilaitokset	2.83	2.79	-	-	137
Kaikki kohdetyypit	2.76	2.88	0.115	*** p < 0.001	1499



Taulukko 13. Auditointiaineiston kohteiden viimeisimmän auditoinnin arvosanojen keskiarvo ja auditoitujen kohteiden lukumäärä kohdetyypeittäin (N = 4 628).

Kohdetyyppi	Viimeisin auditointi: kohteiden keskiarvo	N
Anniskeluravintolat	2.69	273
Asuntolat, muut asuntorakennukset	2.82	101
Energiatuot. rakennukset	3.70	37
Erill. viljankuivaamorak. ja muut maatalousrak.	2.59	25
Hotellit,loma-,lepo-,virkistyskodit yms	3.18	72
Infrastruktuurin kannalta merkittävät	3.33	5
Keskiasteen oppilaitokset	2.82	37
Keskussairaalat, muut sairaalat	2.96	54
Kirjastot, museot, näyttelyhallit	2.85	79
Korkeakoulut ja tutkimuslaitokset	3.16	76
Kulttuurihistorialliset rakennukset	4.08	4
Lasten- ja koulukodit,vankilat,ymp.vrk päiväkodit	2.91	54
Liike- ja tavaratalot,myym.hallit,kauppakeskukset	2.80	232
Liikenteen rakennukset	3.07	48
Luokittelematon	2.72	41
Muut kokoontumisrakennukset	2.80	328
Muut opetusrakennukset	2.93	25
Muut rakennukset ja kohteet	3.08	61
Palo- ja räjähdysvaaralliset tilat	3.05	131
Palo- ja pelastustoimen rakennukset	2.62	49
Palvelutalot	2.93	53
Päiväkodit	3.02	483
Rakennus kytketty hätäkeskukseen	3.11	122
Ruokaravintolat	2.70	83
Seveso-kohteet ja vastaavat	3.33	47
Teatteri- ja konserttirakennukset	2.91	25
Teollisuus- ja pienteoll.talot	2.71	163
Teollisuushallit ja muut teoll.-rakennukset	2.71	314
Terv.huollon erityislaitokset ja vast	2.87	34
Toimistot, työpaikatilat	2.85	742
Tuettu asuminen, senioritalot ja vast.	2.93	148
Uskon. yhteisöjen rakennukset	2.94	86
Vanhainkodit,keh.vamm.hoitolaitokset	2.79	78
Varastorakennukset	2.79	269
Vuokr. lomamökkit ja -osakk., leirintäalueet	2.67	1
Yleissivistävät oppilaitokset	2.87	248
Kaikki kohdetyypit	2.88	4 628

Auditointilukujen kehitys suhteessa auditointiväliin

Peräkkäisten auditointien tulosten kehittymistä tarkasteltiin myös suhteessa siihen, kuinka pitkä tarkastusväli auditointien välillä oli. Analyyseja varten aineisto jaettiin viiteen eri luokkaan sen mukaan, kuinka monta täyttä vuotta edellisestä auditoinnista oli kulunut (taulukko 14).

Tarkasteltaessa koko havaintoaineiston kaikkia peräkkäisiä auditointeja vaikuttaa siltä, että tarkastusvälin kasvaessa auditointilukujen positiivinen kehitys kääntyy negatiiviseksi (taulukko 14). Kuva kuitenkin muuttuu, kun aineisto jaetaan sen mukaan, olivatko kohteet aiemmassa auditoinnissa vähintään lakisääteisellä tasolla vai eivät.

Taulukoista 15 ja 16 käy ilmi, että tarkastusvälin sijaan määrittävä tekijä onkin itse asiassa se, oliko kohde aiemmassa auditoinnissa lakisääteisellä tasolla vai ei. Alle lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden auditointilukujen kehitys on ollut positiivista tarkastusvälin pituudesta riippumatta. Nämä kohteet on auditoitu uudelleen keskimäärin puolet nopeammin kuin aineistossa vähintään lakisääteisellä tasolla olleet kohteet. Tämä on luonnollista seurausta siitä, että auditointimallin mukaisesti kohteiden tarkastusväli määräytyy kohteen kriittisyysluokan ja auditointiluvun perusteella. Kriittisyysluokittelu esitellään liitteessä B.

Huomionarvoista on myös se, että vaikka aiemmassa auditoinnissa vähintään lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden auditointilukujen kehitys onkin ollut negatiivista, oli kohteiden auditointilukujen keskiarvo edelleen selvästi yli lakisääteisen tason myös jälkimmäisessä auditoinnissa.

Taulukko 14. Peräkkäisten auditointien auditointilukujen kehitys suhteessa tarkastusvälin pituuteen. Auditointilukujen välisen erotuksen tilastollinen merkitsevyys testattiin yksisuuntaisella t-testillä.

Tarkastusväli	AL1: kohteiden keskiarvo	AL2: kohteiden keskiarvo	AL2 – AL1: Erotus keskimäärin	Erotuksen tilastollinen merkitsevyys		N
0 - 1 vuotta	2.87	2.97	0.102	**	p = 0.003	224
1 - 2 vuotta	2.67	2.85	0.181	***	p < 0.001	575
2 - 3 vuotta	2.62	2.79	0.170	***	p < 0.001	355
3 - 4 vuotta	2.92	2.92		Ei merkitsevää		213
4 - 5 vuotta	3.12	3.00	-0.116	**	p = 0.008	132
Yhteensä	2.76	2.88	0.115	***	p < 0.001	1499

Taulukko 151. Alle lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden auditointilukujen kehitys suhteessa tarkastusväliin. Auditointilukujen välisen erotuksen tilastollinen merkitsevyys testattiin yksisuuntaisella t-testillä.

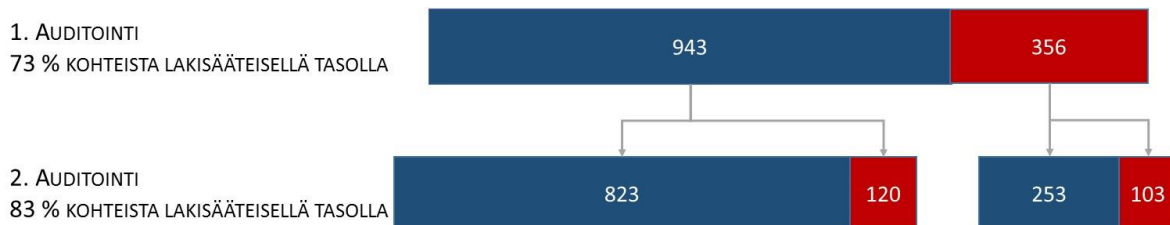
Tarkastusväli	AL1: kohteiden keskiarvo	AL2: kohteiden keskiarvo	AL2 – AL1: Erotus keskimäärin	Erotuksen tilastollinen merkitsevyys		N
0 - 1 vuotta	2.14	2.70	0.564	***	p < 0.001	50
1 - 2 vuotta	2.08	2.74	0.657	***	p < 0.001	191
2 - 3 vuotta	2.03	2.67	0.635	***	p < 0.001	138
3 - 4 vuotta	2.07	2.72	0.655	***	p < 0.001	41
4 - 5 vuotta	2.33	2.92	0.585	*	p = 0.046	2
Yhteensä	2.07	2.71	0.638	***	p < 0.001	422



Taulukko 16. Vähintään lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden auditointilukujen kehitys suhteessa tarkastusväliin. Auditointilukujen välisen erotuksen tilastollinen merkitsevyys testattiin yksisuuntaisella t-testillä.

Tarkastusväli	AL1: kohteiden keskiarvo	AL2: kohteiden keskiarvo	AL2 – AL1: Erotus keskimäärin	Erotuksen tilastollinen merkitsevyys		N
0 - 1 vuotta	3.08	3.05		Ei merkitsevä		174
1 - 2 vuotta	2.97	2.91	-0.056	*	p = 0.012	384
2 - 3 vuotta	2.99	2.86	-0.126	***	p < 0.001	217
3 - 4 vuotta	3.12	2.97	-0.153	***	p < 0.001	172
4 - 5 vuotta	3.13	3.00	-0.127	**	p = 0.005	130
Yhteensä	3.03	2.94	0.090	***	p < 0.001	1077

Jotta auditointituloksen pysyvyyteen päästään paremmin käsiksi, on tarpeen tarkastella yksittäisten uudelleenauditoidujen kohteiden kehityskulkuja yksityiskohtaisemmin. Kuvassa 9 on tarkasteltu havaintoaineiston kaikkien vähintään kaksi kertaa auditoidujen kohteiden kahta ensimmäistä auditointia. Kaaviosta käy ilmi, että yli 70 % niistä kohteista, jotka jäivät alle lakisääteiselle tasolle ensimmäisellä auditointikierroksella, nousi vähintään lakisääteiselle tasolle toisella auditointikierroksella. Vastaavasti noin 13 % lakisääteisellä tasolla olleista kohteista tippui alle lakisääteiselle tasolle uudelleenauditoinnissa. Lopputuloksena 83 % kohteista oli vähintään lakisääteisellä tasolla jälkimmäisen auditoinnin jälkeen.



Kuva 9. Vähintään kaksi kertaa auditoidujen kohteiden kehityskulut kahdella ensimmäisellä auditointikierroksella (N = 1299).

Vähintään kolme kertaa auditoituja kohteita oli aineistossa yhteensä 174. Näiden kohteiden kehityskulkuja tarkastellessa huomataan, että tasan puolet kohteista (87) säilytti lakisääteisen tason kaikissa auditoinneissa (kuva 10). Sen sijaan vain kaksi kohdetta jäi alle lakisääteiselle tasolle kaikissa kolmessa auditoinnissa. Lähes kaikki ne kohteet, jotka olivat ensimmäisessä auditoinnissa alle lakisääteisellä tasolla, olivat lakisääteisellä tasolla kolmannella auditointikerralla. Tämänkin kuvaajan perusteella varsinaiselta haasteelta vaikuttaakin lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden säilyttäminen lakisääteisellä tasolla myös seuraavilla auditointikierroksilla. On kuitenkin muistettava, että johtopäätöksissä on oltava varovainen, kun kyseessä on pienellä havaintoaineistolla (N = 174) tehty karkea tarkastelu.

1. AUDITOINTI
76 % KOHTEISTA LAKISÄÄTEISELLÄ TASOLLA



2. AUDITOINTI
66 % KOHTEISTA LAKISÄÄTEISELLÄ TASOLLA



3. AUDITOINTI
89 % KOHTEISTA LAKISÄÄTEISELLÄ TASOLLA



Kuva 10. Vähintään kolme kertaa auditoitujen kohteiden kehityskulut kolmella ensimmäisellä auditointikierröksellä (N = 174).

6 Johtopäätökset ja pohdintaa

Tässä julkaisussa on jäsenneily erilaisia näkökulmia valvonnan vaikuttavuuteen, tarkasteltu Helsingin pelastuslaitoksen käytössä olevia valvonnan menetelmiä ja sen vaikuttavuuden arviointiin soveltuvia työkaluja, sekä pyritty muodostamaan yleiskuva Helsingin pelastuslaitoksen tekemän valvontatyön vaikuttavuudesta auditointiaineiston pohjalta. Vaikuttavuuden arvioimiseksi pelastuslaitoksen näkökulmasta hankkeessa tehtiin useita erilaisia tilastoanalyyskejä olemassa olevan auditointiaineiston pohjalta. Hankkeessa pohdittiin valvonnan vaikuttavuutta pelastuslaitoksen näkökulman lisäksi myös asiakkaan ja kuntalaisen näkökulmista, mutta näihin liittyviä tilastollisia tarkasteluja ei hankkeessa tehty.

Auditointiaineiston pohjalta tehtyjen tarkastelujen tulokset olivat tiivistetysti seuraavat:

- 1) Vuosina 2010–2014 noin 80 % tarkastuskohteista oli vähintään lakisääteisellä tasolla. Osuus pysyi tarkastelujaksolla eri vuosina samassa suuruusluokassa.
- 2) Lakisääteiselle tasolle yltäneistä kohteista alle puolet saavutti lakisääteisen tason kaikilla kuudella auditoinnin osa-alueella (A-F). Näiden kohteiden osuudessa on havaittavissa kuitenkin lievää nousua vuodesta 2010 vuoteen 2014.
- 3) Valtaosa vuosina 2010–2014 uudelleen auditoiduista kohteista on joko säilyttänyt lakisääteisen tason tai noussut lakisääteiselle tasolle.
- 4) Alle lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden kehitys on ollut keskimäärin selvästi positiivinen (auditointilukujen keskiarvo kaikkien peräkkäisten auditointien välillä on noussut 2,07 → 2,71). Lakisääteisellä tasolla olleiden kohteiden kehitys puolestaan on ollut keskimäärin lievästi negatiivinen (3,03 → 2,94).
- 5) Koko aineistoa tarkastellessa kehitys on ollut positiivista kaikilla auditoinnin osa-alueilla (A-F). Keskimäärin korkeimmat auditointiluvut kohteissa oli osa-alueella A (turvallisuusjohtaminen) ja matalimmat osa-alueella C (turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ja ohjeet).



- 6) *Kun kohteita tarkasteltiin kohdetyypeittäin, havaittiin tilastollisesti merkitsevää positiivista kehitystä 12 kohdetyypissä, ja negatiivista kehitystä yhdessä kohdetyypissä.*
- 7) *Tarkastusvälillä ei vaikuttanut olevan merkitystä auditointiarvojen kehittymiseen. Sen sijaan määrittävämpi tekijä oli kohteen lähtötaso: oliko kohde lakisääteisellä tasolla ennen uudelleenauditointia vai ei.*

Jotta valvonnan vaikuttavuutta kannattaa arvioida, täytyy olettaa, että sillä voidaan vaikuttaa positiivisesti valvottujen kohteiden turvallisuustasoon. Tämä on koko valvontatyön lähtökohta. Teoria- ja tutkimustietoa siitä, missä määrin ja minkälaisilla mekanismeilla valvonta vaikuttaa valvottuihin kohteisiin, on kuitenkin hyvin vähän. Auditoinva palotarkastusmalli on yksi tapa yrittää aikaansaada, havaita ja todentaa valvonnan vaikutuksia. Auditointi havainnollistaa kohteen turvallisuuskulttuurin tasoa ja siinä tapahtuneita muutoksia pelastuslaitoksen valvontavelvoitteiden osalta. Se tehdään asiantuntija-arviona yhtenäistä kriteeristöä käyttäen. Auditointituloksen muutoksesta ei kuitenkaan voida yksilöidä suoraan, missä määrin tuo muutos on saatu aikaan valvonnalla ja missä määrin siihen ovat vaikuttaneet muut tekijät. Näin ollen voidaan ainoastaan todeta, että valvotuissa kohteissa on havaittu keskimäärin positiivista kehitystä auditointiluvuissa – joko valvonnan ansiosta tai siitä huolimatta.

Valvonnalla voidaan olettaa olevan epäsuoraa vaikutusta myös muihin kuin tarkastelujaksolla valvottuihin kohteisiin. Tällaisia epäsuoria vaikutuksia ovat esimerkiksi ”pelotevaikutus” (määräysten noudattaminen seuraamusten pelossa, mahdollisuus joutua valvonnan kohteeksi) tai osaamisen jalkautuminen ja siirtyminen henkilöiden mukana myös muihin organisaatioihin ja ympäristöihin. Näiden vaikutusten todentaminen on kuitenkin erittäin haasteellista, eikä tässä projektissa huomioitu tämänkaltaista vaikuttavuutta.

Raportissa kuvatut auditointilukujen analyysit perustuvat oletukselle siitä, että auditointiluvuissa havaitut muutokset edustavat valvottujen kohteiden turvallisuudessa tapahtuneita muutoksia. Tätä oletusta ei tule sivuuttaa täysin kritiikittä, sillä raportissa kuvatuilla menetelmillä ei pystytä todentamaan sitä, miten tietty auditointiluku tai sen muutos näkyy käytännössä kohteiden turvallisuustasossa. Asian täsmällinen tutkiminen on vaikeaa, sillä turvallisuuden tasolle ei ole olemassa yhtä, yksiselitteistä mittaria, johon auditoinnin tuloksia voitaisiin verrata. Turvallisuus käsitteenä on moniulotteinen kokonaisuus, jota arvioitaessa on huomioitava useita näkökulmia. Tämä käy hyvin ilmi myös kuvassa 1 esitetystä turvallisuuskulttuurin osatekijöiden jäsentelystä, jossa turvallisuuskulttuuri koostuu rakenteellisista edellytyksistä, suhtautumistavasta sekä tiedosta ja ymmärryksestä (Oedewald 2013).

Luonteva jatko tälle tutkimukselle olisikin auditointimallin kriittinen arviointi. Mallin oletetaan arvioivan kohteen omatoimisen varautumisen tason kannalta olennaisia asioita, jolloin auditoinnissa havaitut muutokset kertovat kohteen turvallisuustason muutoksesta. Tätä perusoletusta ja auditointimallin sisältöä voisi kuitenkin olla tarkoituksenmukaista pohtia tarkemmin. Huomioidaanko auditointimallissa turvallisuuden kannalta oleelliset kokonaisuudet ja onko ne operationalisoitu onnistuneesti mitattaviksi tekijöiksi? Ovatko eri osa-alueet keskenään tasapainossa ja onko osa-alueiden aritmeettiseen keskiarvoon perustuva laskentatapa mielekäs? Nykyisessä kriteeristöissä osa-alueet ovat osin päällekkäisiä, jolloin yksittäinen puute voi heijastua useamman osa-alueen tulokseen (esim. lähes mikä tahansa puute muilla osa-alueilla johtaa myös A-osion arvosanan putoamiseen lakisääteiseltä tasolta). Ovatko auditoinnin eri tasojen kriteerit tarkoituksenmukaiset ja tasapainoiset (ts. minkä verran turvallisuus paranee esim. tasojen 3 ja 4 tai



4 ja 5 välillä)? Tulisiko auditointitulosten kehitystä arvottaa jotenkin, esimerkiksi onko kehitys tasolta 1 tasolle 2 arvokkaampi tai vähemmän arvokas vaikutus kuin kehitys tasolta 4 tasolle 5?

Yksi lähestymistapa auditointitulosten ja “todellisen” turvallisuuden yhteyden todentamiseksi olisi tutkia auditoinnin tuloksia suhteessa esimerkiksi erilaisissa kohteissa sattuneiden onnettomuuksien lukumäärään, kohteiden henkilöstön toimintaan ja osaamiseen onnettomuustilanteissa, tai vaikkapa heidän turvallisuusosaamiseensa ja -asenteisiinsa. Onnettomuuksien määrä on tavallaan perimmäinen onnettomuuksien ehkäisytyön onnistumisen loppumuuttuja. Onnettomuusmäärän vertaileminen auditointiin ja sen tuloksiin on kuitenkin osoittautunut vaikeaksi useastakin syystä. Onnettomuuksia sattuu yksittäisessä kohteessa lopulta hyvin harvoin, oli kohde auditoinnin piirissä tai ei. Onnettomuuden syntyyn voi vaikuttaa useita sellaisia tekijöitä, joihin ei pystytä puuttumaan valvonnan keinoin. Kohteiden riskitasoon vaikuttavat omatoimisen varautumisen lisäksi olennaisesti kohteen ympäristö, käyttötarkoitus ja kohteessa harjoitettava toiminta. Vaikka omatoimisesta varautumisesta olisikin huolehdittu hyvin, voi kohde toimintansa luonteen vuoksi olla hyvinkin riskialtis.

Toinen keskeinen ongelma tässä lähestymistavassa liittyy valvontaprosessin toiminnalliseen periaatteeseen: Valvontaa pyritään kohdentamaan erityisesti niihin kohteisiin, jossa tunnistetut riskit ovat suuret. Näin ollen voitaisiin jopa pitää todennäköisenä, että onnettomuuksia sattuisi enemmän niissä kohteissa, joihin valvontaa on kohdistettu (tämä ei tietenkään tarkoita, että kyseessä olisi syy-seuraus-suhde). Valvottujen kohteiden onnettomuustasajuutta, -vahingoista puhumattakaan, tulisikin verrata ainoastaan toiminnaltaan, ympäristöltään ja riskitasoltaan vastaaviin, valvomattomiin kohteisiin. On kuitenkin mahdoton ajatus, että pelastusviranomaisen jättäisi valvomatta osan kohteista tutkimuksellisten tarpeiden vuoksi.

Valvonnan asiakasorganisaatioiden henkilöstön toimintaa ja osaamista onnettomuustilanteissa voisi yrittää arvioida esimerkiksi PRONTO:n onnettomuusselosteille raportoitujen tietojen perusteella. Onnettomuusselosteiden kirjaamisen käytännöt ovat kuitenkin vaihtelevat, minkä vuoksi aineisto ei ole tasalaatuista. Edelleen onnettomuuksien vähäinen määrä rajoittaa tämän menetelmän hyödyntämistä. Henkilöstön turvallisuusosaamista voitaisiin pyrkiä mittaamaan esimerkiksi huolellisesti laadittujen, yhdenmukaisella tavalla toteutettujen ja arvioitujen kirjallisten tai käytännön testien avulla. Turvallisuusasenteita ja -kulttuuria taas voitaisiin kartoittaa kyselytutkimuksen keinoin esimerkiksi turvallisuusilmapiiirikyselyn avulla. Näillä eri menetelmillä havaittua turvallisuustasoa voisi sitten pyrkiä vertaamaan auditoinnin avulla havaittuun turvallisuustasoon.

Myös auditointien yhdenmukaisuus on tärkeä tekijä, johon on suhtauduttava kriittisesti. Tässä tutkimuksessa auditointiaineistoa ositettiin muun muassa kohteen tyyppin, auditoinnin aikavälin ja aiemman auditoinnin tulosten perusteella ja tutkittiin eroavaisuuksia eri ryhmien välillä. Tutkimuksessa ei kuitenkaan tarkasteltu eroavaisuuksia auditointeja suorittavien henkilöiden välillä tai eri aikoina (esim. kriteeristön eri versioiden ollessa käytössä). Auditointi tehdään yhdenmukaisella kriteeristöllä, mutta asiantuntija-arviointi on aina tietyssä määrin subjektiivista. Pieniä havaintojoukkoja tarkasteltaessa näillä tekijöillä voi olla vaikutusta tuloksiin. Kohdetyyppikohtaisia tarkasteluita lukuun ottamatta tässä raportissa esitellyt tulokset on kuitenkin saatu hyödyntäen satojen havaintojen havaintojoukkoa ja kaikki tarkastellut erot on testattu tilastollisesti. Analyysit eivät kerro yksittäisistä kohteista, vaan ne ovat yhteenvetoja suuresta havaintoaineistosta. Tämä ei kuitenkaan tietenkään poista systemaattisen virheen mahdollisuutta aineistossa.



Auditoinnin yhtenäisyys olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe. Yksi lähestymistapa aiheeseen olisi koeasetelma, jossa useampi kuin yksi henkilö auditoisi saman kohteen. Kuvatun tutkimusasetelman toteuttaminen olisi kuitenkin haasteellista, sillä käytännössä yhdenmukaisten olosuhteiden luomiseksi rinnakkaiset auditoinnit pitäisi tehdä yhtäaikaaisesti. Asetelma sitoisi valvontaan käytettävissä olevaa henkilöresurssia tavanomaista enemmän ja voisi olla hämmentävä asiakkaan kannalta. Auditoinnit eivät myöskään olisi täysin itsenäisiä, sillä yhden tarkastajan tekemät havainnot ja kysymykset vaikuttaisivat myös muiden havaintoihin ja auditointiin.

Toinen vaihtoehto olisi yrittää tutkia eri henkilöiden samoihin tai samankaltaisiin kohteisiin tekemiä auditointeja. Lisäksi voitaisiin tarkastella sitä, käyttävätkö auditointeja tekevät henkilöt auditoinnin arviointiasteikkoa toisistaan poikkeavasti. Auditointilukujen muutosta voisi tarkastella tilastollisesti erikseen niissä kohteissa, joissa tarkastaja on vaihtunut ja niissä kohteissa, joissa tarkastaja on pysynyt samana. Menettelytavasta riippumatta olisi kuitenkin haasteellista erottaa se, missä määrin mahdollisesti havaitut erot johtuvat tarkastajien erilaisista tulkinnoista ja missä määrin kohteiden ominaisuuksista. Toteuttamiskelpoisin vaihtoehto lieneekin asetelma, jossa rinnakkaiset auditoinnit tehtäisiin tutkimusasetelmaa varten luotuun kuvitteelliseen tarkastuskohteeseen kirjallisen aineiston perusteella. Tämä asetelma poikkeaisi kuitenkin oleellisesti todellisesta vuorovaikutteisesta ja havainnoivasta auditointitilanteesta.

Yksi mahdollinen jatkotutkimuskohde valvonnan vaikuttavuuden kannalta olisi koko valvontaprosessin toteutumisen arviointi. Aineistosta ei ilmene, minkälaisia toimenpiteitä pelastuslaitos tai asiakas on tehnyt tarkastusten välillä. Valvontaprosessin toiminnallinen periaate on, että tarkastuksen jälkeen kohteen jälkivalvontaa jatketaan, kunnes kohde on saavuttanut lakisääteisen tason. Jälkivalvonnasta tai sen tuloksista ei ole kuitenkaan tällä hetkellä koottua aineistoa, jota voitaisiin hyödyntää toiminnan tuloksellisuuden arvioinnissa ja kehittämisessä. Olisikin mielenkiintoista tutkia esimerkiksi sitä, minkälainen yhteys kohteen jälkivalvontaan käytetyillä resursseilla on seuraavaan auditointitulokseen. Aineiston perusteella voitaisiin tarkastella myös sitä, onko jälkivalvontamenetelmällä (valvontakäynti/asiakirjavalvonta) vaikutusta tuloksiin. Samoin voisi tarkastella sitä, minkä verran valvontaresurssia keskimäärin on käytetty esim. 1-tasolta 2- tai 3-tasolle nousseiden kohteiden valvontaan. Voitaisiin myös selvittää, miten tavoite siirtymisestä kertaluontoisista tarkastuksista kohti jatkuvaa vuoropuhelua on toteutunut ja miten sitä voisi kehittää edelleen.

Valvonnan suunnittelun ja kehittämisen kannalta projektin tulokset olivat mielenkiintoiset. Tulosten perusteella valvonnalla näyttäisi olevan positiivinen vaikutus valvotuissa kohteissa. Valvontaväli ei vaikuttanut olevan yhteydessä auditointiluvun kehittymiseen. Tämä mahdollistaa pohdinnan, voisiko valvontaresurssia kohdentaa jossain määrin toisin ja tehokkaammin. Esimerkiksi kriittisyysluokitukseen perustuvia tarkastusvälejä olisi projektin tulosten valossa mahdollista tarkastella uudelleen. Toisaalta ei tiedetä, minkälaista kehitys on ollut kohteissa, jotka tutkimuksen aikajänteellä auditoitiin vain kerran.

Vaikuttavuuden tarkastelun kannalta on ongelmallista, että pelastuslaitoksessa valvontatyölle ei ole määritelty muita yksiselitteisiä vaikuttavuustavoitteita kuin lakisääteisen tason saavuttaneiden osuus kaikista valvontakohteista. Nyt kun välineitä havaitun muutoksen mittaamiseen on kartoitettu, tulisi määrittellä tarkemmin ne tavoitteet, joiden toteutumista näillä välineillä arvioidaan. Valvonnan tavoitteiden asettamisen kannalta eräs merkityksellinen kysymys on esimerkiksi, tulkitaanko lakisääteisen tason raja nykyiseen tapaan osioiden keskiarvoon perustuen (vähintään 2,5) vai vaaditaanko lakisääteinen arvosana kaikilla osa-alueilla.



On muistettava, että kaikki kohteet ja kohdetyypit eivät kuulu auditoinnin piiriin ja näin ollen niiden turvallisuustasosta tai kehityksestä ei voida sanoa näiden tulosten perusteella mitään. Asuinkiinteistöjen valvontaan suunniteltua omavalvontaprosessia kehitettiin voimakkaasti projektin aikana. Siitä ei kuitenkaan ollut vielä käytössä riittävää ja riittävällä tavalla luotettavaksi osoitettua dataa analyyseja varten. Omavalvonnan vaikuttavuuden arviointi jää jatkotutkimuksen tehtäväksi. Eräs mielenkiintoinen kysymys olisi, miten palotarkastuksiin perustuvaa valvontaa ja omavalvontaa voitaisiin yhdistellä mahdollisimman tehokkaan toiminnan ja hyvän tuloksen aikaansaamiseksi erilaisissa kohdetyypeissä.

Edellinen pohdinta liittyy lähes yksinomaan pelastuslaitoksen näkökulmaan valvonnan vaikuttavuustavoitteista. Hankkeen aikana nostettiin esiin myös palvelun käyttäjän ja kuntalaisen näkökulmat valvonnan vaikuttavuustavoitteisiin. Näihin liittyvä aineisto ei kuitenkaan ehtinyt projektin aikana tehtäviin analyyseihin mukaan. Erittäin tärkeää onkin, että näitä näkökulmia ja niiden hyödynnettävyyttä myös valvonnan suunnittelussa selvitetään jatkossa ja nyt kertynyt aineisto analysoidaan huolella.

7 Hankkeen pohjalta ehdotetut toimenpidesuosituksukset

Hankkeen tulosten ja johtopäätösten perusteella laadittiin tiiviitä toimenpide-ehdotuksia. Ehdotukset ovat työryhmän näkemyksiä niistä toimenpiteistä, joihin pelastuslaitoksen voimavaroja voitaisiin suunnata toiminnan kehittämisessä. Toimenpide-ehdotukset ovat itsenäisiä mutta toisiaan täydentäviä, eivätkä ne ole toisiaan poissulkevia tai keskenään ristiriitaisia. Näin ollen niistä voi valita toteutettavaksi yhden, useamman tai vaikka kaikki.

Alla listattujen ehdotusten lisäksi jo hankkeen aikana on toteutettu joitakin esiin nousseita ehdotuksia toimenpiteiksi. Asuintalojen omavalvontalomakkeelle raportoitujen tietojen oikeellisuutta tullaan tutkimaan satunnaisesti kohdistetuina pistotarkastuksina. Palotarkastuksen asiakaskyselyn uusin versio laadittiin tämän hankkeen puitteissa, ensimmäistä kertaa Uudenmaan neljän pelastuslaitoksen yhteistyönä. Lisäksi luvussa 4.2 esitetty tunnusluku (lakisääteiselle tasolle yltäneiden kohteiden osuus auditoiduista kohteista) on otettu käyttöön pelastuslaitoksen toiminnanohjauksen työvälineenä toimivassa johdon mittaristossa.

- 1) Määritellään valvonnan vaikuttavuudelle selkeät tavoitteet. Tavoitellaanko sitä, että kohteet yltävät lakisääteiselle tasolle, kohteilla on mahdollisimman korkeat auditointiluvut, kohteiden auditointiluvut kehittyvät mahdollisimman paljon, vai jotain muuta? Työryhmän ehdotus: asetetaan tavoitteeksi, että kohteet yltävät lakisääteiselle tasolla kaikilla kuudella auditoinnin osa-alueella. Lisätään tähän liittyvä tunnusluku pelastuslaitoksen toiminnanohjauksessa käytettyyn johdon mittaristoon.*
- 2) Syvennetään valvonnan vaikuttavuuden tarkastelua tutkimalla, ovatko auditoinnissa havaitut erot kohteiden omatoimisen varautumisen tasossa todennettavissa käytännössä tai jollain toisella arviointimenetelmällä.*
- 3) Kohdennetaan resursseja auditoinnin tasalaatuisuuden ja johdonmukaisuuden arvioimiseksi ja kehittämiseksi. Työryhmän ehdotus: toteutetaan vuorovaikutteisen keskustelun ja koulutuksen keinoin, ei tutkimushankkeena.*



- 4) *Kohdennetaan resursseja valvonnan kustannus-vaikuttavuuden arviointiin tarkastelemalla muun muassa, paljonko kohteen nostaminen lakisäteiselle tasolle tai lakisäiteisen tason säilyttäminen vaatii pelastuslaitoksen panoksia.*
- 5) *Seurataan lakisäteisellä tasolla olevien kohteiden osuutta myös asuintalojen omavalvonnan osalta. Ennen tätä kerrytetään lisää havaintoaineistoa ja arvioidaan omavalvontalomakkeelle raportoitujen tietojen oikeellisuutta pistotarkastuksilla, jotka kohdennetaan satunnaisotannan perusteella.*
- 6) *Tarkastellaan omavalvonnan ja palotarkastuksen asiakaskyselyjen yhdenmukaistamisen tarvetta ja mahdollisuuksia. Liitteessä C on esimerkinomaisesti esitetty omavalvontakyselyn kysymykset teemoitettuna palotarkastuskyselyn mukaan.*
- 7) *Hyödynnetään Helsingin turvallisuuskyselyn tuloksia pelastuslaitoksen toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Kehitetään pelastustoimen osuutta tulevissa turvallisuuskyselyissä.*
- 8) *Hyödynnetään palotarkastuksen asiakaskyselyn tuloksia valvonnan kehittämisessä ja vaikuttavuuden arvioinnissa. Tehdään asiakaskyselyitä säännöllisesti ja jatketaan HIKLU-yhteistyötä.*



Lähdeluettelo

- Keskinen, V. 2016. Turvallisuustutkimuksen toteuttamisesta. Kvartti verkkolehti 4.3.2016. <http://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/turvallisuustutkimuksen-toteuttamisesta> (17.6.2016)
- Koivisto, A, Saine-Kottonen, A, Saari, E, Sihvonen, S ja Tillander, K. 2015. Turvallisuuskulttuuria kehittävä valvonta 2. *Helsingin pelastuslaitoksen julkaisuja 2/2015*. <<http://www.hel.fi/static/pela/Julkaisut/Turvallisuuskulttuuria+kehitt%C3%A4v%C3%A4+valvonta+2.pdf>> (15.3.2016)
- Oedewald, P. 2013. *Turvallisuuskulttuurin merkitys ja ilmentyminen organisaation toiminnassa*. Luento 29.8.2013.
- Pelastuslaki 2011/379*. Annettu Helsingissä 29.4.2011. <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379> (8.6.2016).
- Waitinen, M. 2011. Turvallinen koulu? Helsingiläisten peruskoulujen turvallisuuskulttuurista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. *Helsingin yliopiston Opettajankoulutuslaitoksen tutkimuksia 334*. Unigrafia, Helsinki. ISBN 978-952-10-6864-5.



LIITE A: PALOTARKASTUKSEN ASIAKASKYSELYLOMAKE

Huom. Lomakkeen ulkoasu poikkeaa varsinaisesta verkkolomakkeesta. Auditoivasta palotarkastuksesta kysyttiin vain Helsingin pelastuslaitoksen asiakkailta.

Roolini palotarkastuksella on yleensä ollut:

- Isännöitsijä
 Kiinteistön edustaja
 Toiminnanharjoittajan edustaja
 Julkinen sektori
 Yksityinen sektori
 Yhdistys tai säätiö
 Jokin muu/en osaa vastata
 Jokin muu/en osaa vastata

Kuinka usein olette ollut mukana palotarkastuksella?

- Vain kerran
 Muutaman kerran
 Usein

Onko jossakin edustamassanne organisaatiossa tai kiinteistössä sattunut tulipaloo tai muuta onnettomuutta?

- Kyllä, tulipalo
 Kyllä, muu onnettomuus
 Ei

Kuinka sujuvaksi koette asioinnin palotarkastusasioissa?

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa vastata / Ei koske minua
Tarkastus saadaan sovittua meille sopivaan ajankohtaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ennakkoinformaatio on riittävää tarkastukseen valmistautumiseksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pelastuslaitoksen internet-sivuilta saa riittävästi tietoa palotarkastuksesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Asiointi puhelimitse/sähköpostitse on sujuvaa.	()	()	()	()	()	()
Tarkastuskäynti on sopivan pituinen.	()	()	()	()	()	()
Tarkastuksella saa riittävästi tietoa siitä, miten tarkastuksen jälkeen edetään.	()	()	()	()	()	()
Pöytäkirja toimitetaan riittävän nopeasti.	()	()	()	()	()	()
Korjausmääräyksille annetaan riittävä määräaika.	()	()	()	()	()	()
Muutoksenhakuun annetaan riittävät ohjeet.	()	()	()	()	()	()
Asiointi on kokonaisuudessaan sujuvaa.	()	()	()	()	()	()

Voitte halutessanne tarkentaa vastaustanne:

Kuinka laadukkaaksi koette palotarkastustoiminnan?

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa vastata / Ei koske minua
Tarkastuksen tarkoitus ja tavoitteet kerrotaan selkeästi.	()	()	()	()	()	()
Palvelu on asiantuntevaa.	()	()	()	()	()	()
Keskeiset asiat tulevat huomioiduksi.	()	()	()	()	()	()
Asiat perustellaan riittävästi.	()	()	()	()	()	()



Näkemyksemme otetaan huomioon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ongelmatilanteet tai näkemuserot käsitellään rakentavasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Velvoittavat määräykset käydään läpi tarkastuksella.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarkastuspöytäkirja on selkeä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarkastuspöytäkirjan laajuus on sopiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu on kokonaisuudessaan laadukasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Voitte halutessanne tarkentaa vastaustanne:

Onko tarkastusmaksu mielestänne kohtuullinen suhteessa saamaanne palveluun?

- Kyllä
 Ei
 En tiedä tarkastusmaksun suuruutta
 Olen osallistunut vain maksuttomiin tarkastuksiin (tietyt erityistapaukset)
 Muu vastaus, mikä _____

Onko Teille kerrottu palotarkastuksella käytettävästä arviointimenetelmästä (Omatoimisen varautumisen auditointi)?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

(Jos edellinen vastaus KYLLÄ) **Miten arvioitte kyseistä menetelmää?**

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa vastata / Ei koske minua
Arviointimalli on selkeä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Arviointimalli soveltuu organisaatioomme.	()	()	()	()	()	()
Viranomaisen tekemästä arvioinnista on meille hyötyä.	()	()	()	()	()	()
Aiomme käyttää menetelmää itsearviointissa.	()	()	()	()	()	()
Menetelmä on kokonaisuudessaan hyödyllinen.	()	()	()	()	()	()

Voitte halutessanne tarkentaa vastaustanne:

**Kuinka vaikuttavaksi koette palotarkastustoiminnan?
Mielestäni palotarkastus...**

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa vastata / Ei koske minua
lisää tietoa lakisääteisistä velvoitteista.	()	()	()	()	()	()
auttaa turvallisuusvastuiden jakamisessa.	()	()	()	()	()	()
lisää kykyä tunnistaa ja arvioida riskejä.	()	()	()	()	()	()
lisää kykyä ehkäistä onnettomuuksia.	()	()	()	()	()	()
lisää kykyä toimia onnettomuustilanteissa.	()	()	()	()	()	()



lisää kykyä varautua häiriö- ja poikkeustilanteisiin.	()	()	()	()	()	()
lisää motivaatiota turvallisuustyöhön.	()	()	()	()	()	()
on parantanut turvallisuuttamme käytännössä.	()	()	()	()	()	()
Palotarkastus kokonaisuudessaan on hyödyllinen.	()	()	()	()	()	()

Voitte halutessanne tarkentaa vastaustanne:

Missä asioissa koette tarvitsevanne enemmän tukea pelastusviranomaiselta? Minkälaista tukea?

Voitte vielä halutessanne antaa palautetta palotarkastustoiminnasta tai tästä kyselystä:



LIITE B: KRIITTISYYSLUOKITUS

Valvontasuunnitelma 2016 / 7.12.2015: Kriittisyysluokkien kuvaukset ja riskiluvun vaikutus tarkastusväliin kriittisyysluokan sisällä

	1v	2v	3v	4v	5v
Kriittisyysluokka 1 Luokkaan kuuluvat keskussairaalat sekä kemikaalilainsäädännön perusteella pelastuslaitosten valvottavat vaarallisten kemikaalien vähäistä teollista käsittelyä ja varastointia harjoittavat kohteet. Keskussairaalat ovat poistumisturvallisuusselvityskohteita, joissa henkilöiden alentunut toimintakyky luo korostuneen tarpeen tukea kohteiden omatoimista varautumista. Kohteet ovat lisäksi kokonsa ja henkilömääränsä puolesta suuria ja rakenteellisilta sekä teknisiltä ratkaisuiltaan haastavia. Vaarallisten kemikaalien vähäistä teollista käsittelyä ja varastointia harjoittavat kohteet ovat kokonsa, henkilö-määränsä sekä rakenteellisten ja teknisten ratkaisujen osalta vaihtelevia. Toiminnan luonne kohteissa aiheuttaa erityistä vaaraa. Molemmissa kohdeluokissa pelastustoiminta on tavanomaista haastavampaa ja mahdollisen onnettomuuden niin sisäiset kuin ulkoisetkin seuraukset voivat olla erittäin vakavia (suuronnettomuusvaara). Valvonta suoritetaan tarvittaessa yhteistyössä pelastustoiminnan asiantuntijan kanssa.	1 2 3 ?	4 5			
Kriittisyysluokka 2 Luokkaan kuuluvat suuret kokoontumistilat, liikenteen ja infrastruktuurin kannalta merkittävät kohteet sekä vaarallisten kemikaalien laajamittaista teollista käsittelyä ja varastointia harjoittavat laitokset. Lisäksi luokkaan kuuluvat kaikki poistumisturvallisuusselvityskohteet keskussairaaloita lukuun ottamatta. Kohteet ovat kokonsa ja henkilömääränsä puolesta suuria. Toiminta kohteissa on riskialtista muutosherkkyden tai muiden tekijöiden takia. Pelastustoiminta on tavanomaista haastavampaa ja mahdollisen onnettomuuden niin sisäiset kuin ulkoisetkin seuraukset voivat olla erittäin vakavia (suuronnettomuusvaara). Lisäksi poistumisturvallisuusselvityskohteissa henkilöiden alentunut toimintakyky luo korostuneen tarpeen tukea kohteiden omatoimista varautumista. Kohteet ovat kokonsa ja henkilömääränsä puolesta vaihtelevia, ja pe-lastustoiminta on kohteissa tavanomaista haastavampaa. Kohteet ovat velvollisia laatimaan poistumisturvallisuus-selvityksen, jotka tulee päivittää vähintään kolmen vuoden välein. Valvonta suoritetaan tarvittaessa yhteistyössä pelastustoiminnan asiantuntijan kanssa.	1 2 ?	3	4 5		
Kriittisyysluokka 3 Luokkaan kuuluvat muun muassa keskisuuret kokoontumistilat, eriaisteiset oppilaitokset, kulttuurihistorialliset rakennukset sekä suuret teollisuuden laitokset, joissa ei käsitellä vaarallisia kemikaaleja ylittäviä määriä. Kohteet ovat kokonsa ja henkilömääränsä puolesta pääasiassa keskikokoisia. Riskit painottuvat kohteiden poistumisturvalliseen. Rakenteelliset ja tekniset ratkaisut ovat pääasiassa tavanomaisia	1	2 ?	3	4 5	
Kriittisyysluokka 4 Luokkaan kuuluvat muun muassa pienehköt kokoontumistilat, suuret toimisto- ja työpaikkatilat, suuret varastorakennukset, jakeluasemat, keskisuuret teollisuuden laitokset, joissa ei käsitellä vaarallisia kemikaaleja ilmoitusrajaa ylittäviä määriä sekä osa majoituskohteista. Kohteet ovat kokonsa ja henkilömääränsä puolesta pääasiassa pieniä tai kohteessa oleskelevat henkilöt tuntevat tilat hyvin ja toiminta on pysyväisluonteista. Rakenteelliset ja tekniset ratkaisut ovat tavanomaisia.	1		2 ?	3	4 5
Kriittisyysluokka 5 Luokkaan kuuluvat muun muassa pienet kokoontumistilat, pienet ja keskisuuret toimisto- ja työpaikkatilat, pienet ja keskisuuret varastorakennukset, pienet teollisuuden laitokset, joissa ei käsitellä vaarallisia kemikaaleja ilmoitusrajaa ylittäviä määriä, maatalouden rakennukset sekä muihin kohdeluokkiin kuulumattomat rakennukset sekä osa majoituskohteista. Kohteet ovat kokonsa ja henkilömääränsä puolesta pieniä tai kohteessa oleskelevat henkilöt tuntevat tilat hyvin ja toiminta on pysyväisluonteista. Rakenteelliset ja tekniset ratkaisut ovat yksinkertaisia.	1				2 3 4 5 ?



LIITE C: OMAVALVONNAN ASIAKASKYSELY TEEMOITELTUNA PALOTARKASTUKSEN ASIAKASKYSELYN MUKAAN

Vain isännöitsijöille suunnatut kysymykset (2 kpl) on merkitty kursivilla.

ASIOINNIN SUJUVUUS
Omavalvonnan suorittamiseen annettu määräaika oli riittävä
Pelastuslaitos käsitteli vastaukseni riittävän nopeasti.
Pelastuslaitoksen antama määräaika korjaustoimenpiteille oli riittävä.
Pelastuslaitoksen toteuttama jälkivalvonta suoritettiin riittävän nopeasti vastineeni lähettämisestä.
Sain riittävän nopeasti vastaukseni kysymykseeni pelastuslaitokselta.
Pelastuslaitoksen puhelinaika on riittävä.
Pelastuslaitoksen ja Helpe ry:n pitämän asukasillan ajankohta oli hyvä.
Pelastuslaitoksen ja Helpe ry:n pitämän asukasillan sijainti oli hyvä.
Sopimuspalokuntaan sai helposti yhteyttä.

PALVELUN LAATU
Pelastuslaitoksen lähettämä omavalvontaan velvoittava kirje oli selkeä
Omavalvonnan kysymykset olivat selkeitä
Asumisturvallisuuden toimintaohje oli selkeä
Omavalvonnan verkkolomake oli selkeä
Sain pelastuslaitokselta tarpeeksi tukea omavalvonnan suorittamiseksi.
Pelastuslaitoksen edustaja osasi vastata kysymykseeni.
Pelastuslaitoksen ja Helpe ry:n pitämässä asukasillassa käsiteltiin omavalvontaa riittävällä laajuudella.
Olin tyytyväinen pelastuslaitoksen ja Helpe ry:n pitämässä asukasillassa saamiini vastauksiin.
Sopimuspalokunnan edustaja oli asiantunteva.
Pelastuslaitoksen laatima pöytäkirja oli selkeä
Palotarkastaja oli asiantunteva.
Palotarkastaja perusteli määräykset.
Palotarkastajan laatima pöytäkirja oli selkeä

PALVELUN VAIKUTTAVUUS
Sopimuspalokunnan edustaja antoi minulle riittävästi tietoa.
Pelastuslaitoksen ja Helpe ry:n pitämä asukasilta oli mielestäni tarpeellinen.
Sain uutta tietoa pelastuslaitoksen ja Helpe ry:n pitämässä asukasillassa.



<i>Edustamaani taloyhtiöön annetut määräykset olivat tarpeellisia.</i>
<i>Omaavvonta on auttanut parantamaan edustamani taloyhtiön turvallisuusviestintää.</i>
Pelastuslaitoksen suorittama omaavvonta on hyödyllinen.
Sain uutta tietoa omaavvonnan avulla.
Pelastuslaitoksen suorittama omaavvonta herätti positiivista keskustelua talomme turvallisuusasioista.
Tulen hyödyntämään pelastuslaitoksen omaavvontamateriaalia jatkossa.
Taloyhtiömme turvallisuus on parantunut omaavvonnan seurauksena.