

Ensiaputoiminnan linjaus 2009 - 2014

Ensiapu. Elämäntaito.



SISÄLTÖ

1. Linjauksen tausta	2
2. Ensiaputoiminnan perusteet Punaisessa Ristissä	2
3. Ensiaputoiminnan määrittely	3
4. Ensiaputoiminnan nykytila	4
5. Ensiaputoiminnan toiminta-ajatus ja visio	9
6. Ensiaputoiminnan strategiset tavoitteet vision saavuttamiseksi	9
7. Miten työskentelemme tulevaisuudessa	13

1. LINJAUKSEN TAUSTA

Suomen Punaisen Ristin hallitus hyväksyi toukokuussa 2008 Hyvinvointi ja terveyslinjauksen kahdelle seuraavalle yleiskokouskaudelle 2008 – 2014. Linjaus pohjautuu Kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun Liiton Health and Care Strategy 2006–2010 -asiakirjaan. Suomen Punaisen Ristin tavoitteena on ihmisten ja yhteisöjen selviytymisen vahvistaminen niin arjessa kuin kriisien ja onnettomuuksien aikana sekä parantaa Punaisen Ristin osastojen ja vapaaehtoisten kykyä auttaa tarvittaessa. Työssä tarvitaan kaikkia toimijoita, niin vanhoja kuin uusia.

Hyvinvointi- ja terveyslinjauksen jatkeena nousi tarve linjata tarkemmin myös ensiaputoimintaa: mitä järjestön ensiaputoiminnalla tarkoitetaan, mitä tavoitteita sille asetetaan sekä millä toimintamallilla toimintaa kehitetään. Järjestön varainhankinnan kehittäminen on myös asettanut paineita myytävän ensiapukoulutuksen tehostamiselle ja varainhankinnan lisäämiselle sen avulla.

Suomen Punaisen Ristin pääsihteeri Kristiina Kumpula asetti 7.11.2008 työryhmän valmistelemaan ensiaputoiminnan linjausta (liite1). Työryhmän kokoonpano:

Pekka Annala, puheenjohtaja, Länsi-Suomen piiri

Heikki Koistinen, Savo-Karjalan piiri

Yrsa Wilén, Åbolands distrikt

Tuire Takanen, Hämeen piiri

Mirja Sjöberg, Helsingin ja Uudenmaan piiri

Kristiina Myllyrinne, Keskustoimisto

Virpi Ranta, Keskustoimisto

Leena Kämäräinen, sihteeri, Keskustoimisto

Henna Korte, sihteeri, Keskustoimisto

Työryhmän toimeksiannon mukaisesti linjauksen tavoitteena on määritellä Suomen Punaisen Ristin ensiaputoimintaa, siihen liittyvät ohjelmat ja toimintamuodot järjestössä. Linjaus määrittelee ensiaputoiminnalle vision ja strategian vision toteuttamiseksi.

Työryhmän määräaika oli 15.11.2008 - 31.3.2009. Työryhmä esitteli työn 11.5.2009 SPR:n pääsihteerille, sekä piirien toiminnanjohtajille 5.6.2009. Näissä tilaisuuksissa työryhmä sai ohjeita linjauksen jatkotyöstämiseksi järjestön hallituksen käsittelyä varten. Linjaus on jätetty hallitukselle 30.11.2009.

Linjaus ohjaa Suomen Punaisen Ristin ensiaputoimintaa järjestön yleiskokouskaudet 2009 - 2014.

2. ENSIAPUTOIMINNAN PERUSTEET PUNAISESSA RISTISSÄ

Kansainvälisen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun Liiton **ensiapulinjaus (First Aid Policy)** vuodelta 2007 korostaa jokaisen yksilön mahdollisuutta pelastaa ihmishenkiä. Tämän toteutumiseksi ensiapukoulutuksella ja sen harjoittelemisella on merkittävä osa jokaisen elämässä. Ensiapukoulutuksen avulla tuetaan yksilön ja yhteisön selviytymistä ja turvallisempien ja terveellisempien yhteisöjen kehittymistä.

Punaisen Ristin Liiton ensiapulinjaus velvoittaa kansallisia yhdistyksiä työskentelemään auttamisvalmiuden edistämiseksi valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Ensiapu- ja terveysohjelmien suunnittelussa tulee huomioida fyysiset tapaturmariskit, psyykkinen loukkaantuminen, sairauksien ennaltaehkäisy sekä ensiaputoimet. Kaikissa koulutusohjelmissa tulee huomioida erilaiset kohderyhmät kuten lapset, opiskelijat, työikäiset ja erilaiset oppimistaustat.

Liiton linjaus korostaa kansallisten yhdistysten roolia työpaikkojen ensiapuvalmiuksien edistäjänä kunkin maan lainsäädännön mukaisesti. Kansallisten yhdistysten odotetaan rakentavan ja vahvistavan yhteistyötä viranomaisten kanssa ensiapukoulutuksessa siten, että Punaisen Ristin ensiapukoulutus ja -todistus hyväksytään kansallisella tasolla virallisena ensiaputodistuksena.

Ensiapukoulutuksen tulee olla hyvin suunniteltua, samoin kuin seurantajärjestelmien olla ajan tasalla. Ensiavun linkittäminen kansallisella tasolla kaikkeen terveydenhuollon toimintaan järjestön sisällä nähdään tärkeänä. Liiton tavoitteena on, että tulevaisuudessa jokaisessa kodissa on vähintään yksi ensiapukoulutettu.

2.1. Ensiaputoiminnan perusteet Suomen Punaisessa Ristissä

Suomen Punainen Risti, Finlands Röda Kors, on Suomen valtion tunnustama julkisoikeudellinen yhdistys, jonka tarkoituksena on muun muassa tukea ja avustaa maan viranomaisia niin rauhan kuin sodan ja aseellisten selkkausten aikana ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi, edistää kansalaisten keskuudessa yhteisvastuuta ja auttamismieltä sekä vahvistaa järjestön valmiutta ja toimintaedellytyksiä.

Suomen Punainen Risti ja Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ovat allekirjoittaneet **yhteistyöpöytäkirjan** 29.11.2002 koskien ensiaputoimintaa ja varautumista (Liite 2).

Työturvallisuus- ja työterveyshuoltolakeihin (Työturvallisuuslaki 2002/738 ja Työterveyshuoltolaki 1383/2001) määrittävät työpaikkojen ensiapuvalmiutta pelastuslain ohella (468/2003). Työpaikkojen ensiapuvalmiudella tarkoitetaan, että työpaikalla on sen olosuhteisiin ja toimintaan nähden riittävä määrä ensiapukoulutettuja työntekijöitä, asianmukaisia ensiapuvälineitä sekä toimintaohjeet. Työpaikkojen ensiapukoulutusta toteuttavat SPR:n kouluttamat ensiavun ja terveystiedon kouluttajat (ETK). Työpaikkojen ensiapukoulutukset noudattavat SPR:n ensiapukurssirunkoja. Näihin ensiapukoulutuksiin työnantajalla on mahdollisuus hakea kompensatiota sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaan osana työterveyshuollon ennaltaehkäisevää toimintaa. Korvauspäätös tehdään Kansaneläkelaitoksella (KELA), joka ohjeissaan edellyttää ensiapukouluttajalta Punaisen Ristin ensiavun ja terveystiedon kouluttajapätevyyttä (ETK).

Suomen Punaisen Ristin **toimintalinjauksen vuosille 2008–2011** mukaisesti järjestö keskittää toimintaansa ensiaputaitojen, hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen:

- laatimalla ensiapukoulutukselle ja -tuotteille valtakunnallisen strategian
- lisäämällä ensiapukoulutusten kilpailukykyä kaikilla järjestötasoilla
- kehittämällä seurantajärjestelmä, jolla varmistamme koulutusten laadukkuuden valtakunnallisesti
- tarjoamalla aktiivisemmin uusille toimijoille mahdollisuuden tulla mukaan ensiapuryhmätoimintaan.

3. ENSIAPUTOIMINNAN MÄÄRITTELY

Suomen Punaisen Ristin lain (238/2000) mukaan järjestö avustaa maamme kuntien järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja valmiutta toimia erilaisissa onnettomuus- ja kriisitilanteissa. SPR:n tehtävänä on asetuksella vahvistettujen sääntöjen mukaan avustaa viranomaisia myös sodan ja kansallisten katastrofien aikana.

Tässä linjauksessa Suomen Punaisen Ristin ensiaputoiminnalla tarkoitetaan:

- ENSIAVUN ASIANTUNTIJUUTTA Suomessa
- ENSIAPUKOULUTUSTA
- ENSIAPURYHMÄTOIMINTAA
- ENSIAPUTUOTEMYYNTIÄ

Punaisen Ristin **asiantuntijuus** ensiavussa pohjautuu järjestön laajaan kansalliseen ja kansainväliseen kokemukseen ensiapukoulutuksesta sekä ensiapupalveluiden tuottamisesta niin kotimaassa kuin maailmanlaajuisesti. Euroopan alueella tiedon vaihtoa ja hyvien käytänteiden kehittämistä tukee kansainvälinen yhteistyöverkosto (First Aid Education European Network, FAEEN).

Yhtenäiset näyttöön perustuvat ohjelmasisällöt sekä koulutuksesta että kehitystoiminnasta saatu tieto vahvistavat Suomen Punaisen Ristin ensiavun asiantuntijuutta. Lisäksi järjestön ensiaputoimintaa ohjaa ja tukee ensiavun ja ensihoidon asiantuntijaelin, ensiaputoimikunta.

Suomen Punaisen Ristin **ensiapukoulutus** jakaantuu kouluttajakoulutukseen ja väestön ensiapukoulutukseen. Kouluttajakoulutus on sairaan- tai terveydenhoitajan ammattitutkinnon omaavalle henkilölle suunnattua ammatillista täydennyskoulutusta, ensiavun ja terveystiedon kouluttajapätevyyden (ETK) saamiseksi. Väestön ensiapukoulutuksen tavoitteena on antaa taitoja auttaa loukkaantunutta tai sairauskohtauksen saanutta tapahtumapaikalla sekä edistää yksilön ja yhteisön terveyttä ja turvallisuutta. Ensiapukoulutuksessa tärkeitä näkökulmia ovat riskien arviointi sekä fyysisen ja psyykkisen loukkaantumisen ehkäisy. Tässä linjauksessa jatkossa ensiapukoulutuksella tarkoitetaan väestökoulutusta, johon sisältyy mm. työpaikoilla järjestettävä koulutus.

Ensiapuryhmätoiminta on vapaaehtoisille suunnattua osaston toteuttamaa harrastustoimintaa. Ensiapuryhmien merkittävä toimintamuoto on yleisötilaisuuksien turvallisuutta lisäävä päivystyspalvelu. Ryhmät tukevat myös järjestön muuta auttamistoimintaa sekä avustavat viranomaisia palvelutoiminnallaan ja tukevat näin paikallista turvallisuutta.

Ensiaputuotemyynti on tehtävään koulutetun henkilöstön suorittamaa valtakunnallista, alueellista ja paikallista tuottotavoitteista järjestön varainhankintaa. Ensiaputuotteet käsittävät ensiapulaukut, ensiavun antoon tarvittavat sekä turvallisuutta lisääviä välineet. Tuotteet, joita järjestö markkinoi, ovat testattuja ja korkealaatuisia.

4. ENSIAPUTOIMINNAN NYKYTILANNE

Suomen Punaisen Ristin ensiaputoiminnan tavoitteeksi on määritelty väestön ensiaputaitojen lisääminen koulutuksen avulla, terveyttä ja turvallisuutta tukevan monialaisen vapaaehtoistoiminnan tarjoaminen ja järjestön varainhankinnan vahvistaminen. Lisäksi ensiaputoiminnalla lisätään kumppanuuksia viranomaisten, yritysten ja muiden toimijoiden kanssa.

Kuvaus ensiaputoiminnan nykytilanteesta perustuu tilastokirjaan vuodelta 2008, työryhmän piirikäynneillä keräämiin tietoihin ja neljässä piirissä tehtyyn kilpailija-analyysiin (Liitteet 3,4).

4.1. Asiantuntijuus

Suomen Punainen Risti on mukana asiantuntijana mm. Elvytyksen käypähoito -työryhmässä, Suomen elvytysneuvostossa, Suomen uima- ja hengenpelastusliiton toimielimissä, Euroopan elvytysneuvostossa (ERC). Punainen Risti on ensiavun asiantuntijana haluttu ja luotettava yhteistyökumppani niin medialle kuin yksityiselle ja julkiselle sektorille.

Punaisen Ristin ensiapukoulutusohjelmat sekä ensiapukurssitodistukset ovat saaneet virallisen statuksen maassa.

4.2. Ensiapukoulutus

Suomen Punainen Risti on maamme suurin ensiapukouluttaja, joka koordinoi ja kehittää valtakunnallisesti ensiapuun liittyviä, kansallisesti hyväksyttyjä ensiapuohjelmia ja ensiapuun liittyvää opetusaineistoa. Terveys ja turvallisuus ovat nousevia trendejä yhteiskunnassa ja ne kuu-

luvat kiinteästi myös ensiapukoulutukseen. Järjestö ylläpitää rekisteriä sekä ensiavun ja terveystiedon kouluttajista että ensiapukoulutetuista.

Punaisen Ristin ensiapukoulutuksen vahvuudeksi voidaan lukea pitkä kokemus ja sen myötä kehitetyt koulutusohjelmat, joista osa on rekisteröityjä tavaramerkkejä. Punaisen Ristin eurooppalainen kurssitodistus (EFAC) sekä tutkittuun tietoon perustuvat ensiapuohjeet (EFAM) tuovat myös erityisaseman Suomessa.

Ensiavun ja terveystiedon kouluttajien perus- ja täydennyskoulutuksia järjestään vuosittain noin 25, osallistujia kursseilla on noin 600. Yhteensä ensiavun ja terveystiedon kouluttajia (ETK) on 1800. Heistä suunnilleen 100 toimii aktiivisesti piirien kouluttajina, joko sopimussuhteessa tai free lancer periaatteella.

Suomen Punaisen Ristin ensiapukurssin¹ suorittaa vuosittain noin 125 000 henkilöä, joista 42 000 henkilöä käy piirien tai osastojen järjestämän ensiapukurssin. Loput ovat työterveyshuollon, puolustusvoimien, oppilaitosten ja yksittäisen kouluttajien kouluttamia. Punaisen Ristin EA1 -kursseja tilastoitiin vuonna 2008 yhteensä 3674, joista 1185 (32 %) oli piirin tai osaston järjestämää. Edellisenä vuonna järjestön osuus EA1 -kursseista oli 23%.

Haasteet ensiapukoulutuksen tarjonnassa:

- ei ole valtakunnallisesti yhtenäistä
- monessa piirissä kysyntä ylittää tarjonnan
- kurssia ostavan asiakkaan näkökulmasta kurssin tilaaminen on osoittautunut hankalaksi, huolimatta yhdestä puhelinnumerosta ja nettitilausmahdollisuudesta
- järjestö rakenne (12 itsenäistä piiriä) rajoittaa mahdollisuuksia tarjota ensiapukoulutuksia valtakunnallisille yritysasiakkaille
- keskustuomiston niukkojen myyntiresurssien ja toisaalta yhteisten, selkeiden pelisääntöjen puuttumisen vuoksi valtakunnallisten sopimusten teko vaikeaa
- alalla kasvava kilpailu; erityyppiset yritykset, toiminimellä toimivat kouluttajat.

Punainen Risti ei kykene kilpailemaan hinnoilla, jolloin kilpailuvalttina tulee olla laadukkaat palvelut. Kouluttajien pitäminen järjestön palveluksessa on osittain sidoksissa palkkauksen tasoon. Free lancer -kouluttajat tekevät töitä sekä Punaiselle Ristille että kilpailijoille ja ovat näin myös itse osittain järjestön kilpailijoita. Kilpailijat maksavat suurempaa korvausta.

ETK-koulutus uudistuksen myötä tarve kouluttajakoulutusaineiston uudistamiseen on ollut ilmeinen. Aineistoja on tehty kattamaan minimitarve ja huomioiden ensiavun uudistetut ohjeet, mm. painallus-puhalluselvytyksen osalta. Tällä hetkellä kouluttajien käyttöön tehty aineisto käsittää kaksi opetuskuvaa sisältävää dvd:tä, viisi opetuselokuvaa sekä oppikirjat ja sähköiset opetusmateriaalit mm. maatalousyrittäjien ensiapukoulutuksesta.

Prosessi ensiapumateriaalituotannossa ei ole toimiva. Asianosaisia on useassa tiimissä/yksikössä, mikä hidastaa tuotteen saattamista loppuun kohtuullisessa ajassa. Toisaalta alati vaihtuvat henkilöresurssit hidastavat prosesseja. Haasteena on myös puute ruotsinkielisen materiaalin tuottamisessa rajallisten taloudellisten ja henkilöresurssien vuoksi. Järjestössä valitsee kulttuuri, missä ulkopuolisten asiantuntijoiden käyttöä ei osata tarpeeksi hyödyntää.

4.3. Ensiapuryhmien toimintatavat ja kehitystrendit

Arjen turvallisuutta paikallistasolla lisäävät ja Punaisen Ristin kotimaan katastrofivalmiuden ydinosa muodostavat ensiapuryhmät, jotka ylläpitävät taitojaan harjoittelemalla ja kouluttautumalla säännöllisesti. Ensiapuryhmätoiminnan hälytysryhmät kuuluvat myös järjestön koordinoimaan Vapaaehtoiseen pelastuspalveluun.

¹ Punaisen Ristin ensiapukurssilla tarkoitetaan järjestön kehittämien kurssirunkojen mukaisia koulutuksia, joiden kouluttajana toimii Punaisen Ristin kouluttama ETK.

Ensiapuryhmäläisten peruskoulutus käsittää EA 1 ja 2 –kurssit. Iso osa ryhmäläisistä on käynyt myös EA 3 -kurssin. Päivystysensiapukurssi antaa valmiudet päivystyspalvelutehtäviin. Ryhmänjohtajakurssi sekä ea-Promo –koulutus antavat valmiuksia ryhmän ohjaamiseen ja johtamiseen. Perustaitoja ylläpidetään säännöllisillä harjoituksilla, tämän lisäksi seminaarit, teemapäivät kehittävät osaamista.

Ensiapuryhmien määrä oli 2000-luvun alussa laskussa. Vuonna 2007 raportoitu ryhmien määrä oli 212 kun taas vuonna 2008 määrä oli hieman noussut, jolloin ryhmien määrä oli 219. Huolimatta yleisestä sitoutumattomuudesta ja lyhytkestoisten tehtävien kiinnostuksen noususta on ryhmäläisten määrä kääntynyt hieman nousuun (5 % vuodesta 2007).

Ensiapuryhmät huolehtivat vuosittain ensiapupäivystyksistä tuhansissa yleisötilaisuuksissa. Päivystyspalvelu on ensiapuryhmien näkyvin toimintamuoto. Ryhmät ovat saaneet toiminnallaan pysyvän jalansijan laadukkaiden palveluiden tuottajana ja palveluiden kysyntä on lisääntymään päin. Päivystyspalveluiden ohella ryhmät toteuttavat järjestön terveyteen, turvallisuuteen ja ensiapuun liittyviä kampanjoita ja teemapäiviä omilla paikkakunnillaan. (Liite 5)

Toimivan ensiapuryhmäjärjestelmän säilyttäminen järjestön ydinosana tarvitsee resursointia ryhmien lähitukeen ja aktiivista toiminnan markkinointia uusille vapaaehtoisille uusia viestintäkeinoja hyödyntäen. Mukana olevien vapaaehtoisten motivaatiosta tulee huolehtia uusien haasteiden ja koulutusten avulla sekä tarjoamalla ryhmille koulutusten tueksi ajankohtaista aineistoa ja tarpeita vastaavia välineitä. Uusien vapaaehtoisten tulee päästä helposti ja nopeasti toimintaan mukaan.

Viimeaikaiset onnettomuudet ja uudet uhkakuvat edellyttävät ryhmien kehittämistä monialaosaamisen suuntaan. Ryhmästä tulee löytyä ensiapu-, ensivaste-, henkinen tuki, ensihuolto, päihdetyö ja terveyteen liittyvää osaamista. Monialaisuus saavutetaan ryhmien verkostoitumisella naapuriosastojen kanssa hälytystilanteita varten.

Tuleva terveydenhuoltolaki muuttanee terveydenhuollon järjestelmää vaikuttaen myös vapaaehtoistoimintaan. Etenkin ryhmien ensivastetoiminta tulee uuden lain myötä todennäköisemmin kuulumaan erikoissairaanhoidon sisältyvään sairaalan ulkopuoliseen ensihoidon vastuualueeseen. Lain vaikutukset voivat näkyä päivystyspalvelu-, ensivaste- sekä hälytystoiminnassa. Viranomaisia tukeva toiminta tulee todennäköisesti jatkossa olemaan sopimus pohjaista.

Yhteiskunnan taloudellinen tilanne, väestön demograafiset muutokset, lisääntynyt vapaa-aika ja samalla kilpailu vapaaehtoisista on muuttanut tapaa, jolla ihmiset ovat mukana vapaaehtoistoiminnassa. Vapaaehtoistoimintaa ei harrasteta enää välttämättä fyysisessä lähiympäristössä vaan yhä enemmän omissa viiteryhmissä tai virtuaalisessa ympäristössä kuten internetin kautta. Lyhytkestoiset vapaaehtoistehtävät ja järjestöihin sitoutumattomuus kiinnostavat ihmisiä enemmän. Tehdystä työstä halutaan tunnustusta ja vapaaehtoiset myös vaativat vahvaa tukea työlleen. Samalla viranomaiset tunnustuvat järjestöjen merkityksen ja painottavat yhteistyötä kunnioittaen järjestöjen erityisosaamista ja tunnustaen, että vapaaehtoistyö tarvitsee resursointitukea. Vapaaehtoiskulttuurin muuttaminen voi vaikuttaa Punaisen Ristin ensiapuryhmätoimintaan harrastustoimintana. Valmiutta ja varautumista ei kuitenkaan voida ylläpitää virtuaalisessa ympäristössä, joten säännöllinen ja ohjattu toiminta tulee säilymään jatkossa uusien toimintamuotojen rinnalla.

4.4. Ensiapukoulutus ja ensiaputuotteet varainhankinnan näkökulmasta

Suomen Punaisen Ristin ensiaputuotteisiin suhtaudutaan positiivisesti. Ne ovat laadukkaita ja sisällöltään oikeaoppisia ja "suunnannäyttäjiä" Suomessa.

Ensiaputuotteiden osalta piirien organisoituminen ja liiketoimintamallit vaihtelevat piiristä toiseen. Myös hinnoittelussa on piirikohtaisia eroja. Aktiiviset ulospäin suuntautuneet myynti- ja markkinointitoimenpiteet puuttuvat lähes jokaisesta piiristä niukkojen resurssien vuoksi.

Ensiaputuotteiden myyntiä koulutuksen ohella tekee tällä hetkellä systemaattisesti puolet piireistä. Tuotteiden myynti on tärkeä osa asiakkaan kokonaisvaltaista palvelua, joskin myynnin järjestäminen ensiapukoulutusten yhteyteen aiheuttaa omat haasteensa. Useimmiten myyjänä toimii ensiapukurssin kouluttaja eli ETK.

Ensiaputuotteiden myynti on vaatimatonta järjestön ulkopuolisissa yhteyksissä, sillä kovin laajaa kuluttajalle suuntautuvaa jakeluverkostoa tai jälleenmyyntipolitiikkaa ei ole olemassa. Yrityksille on myyty ensiaputuotteita joko keskustoimiston tai piirien verkkokauppojen välityksellä. Yrityksille suuntautuvan tuotemyynnin yksi heikkous on se, ettei Punainen Risti ole alvelvollinen ensiaputuotteiden myynnin osalta. Kaikki tuotteisiin liittyvät hankinnat sisältävät kuitenkin alv:in ja ovat näin järjestölle 22 % kalliimpia. Tämä heikentää tuotemyynnin katetta, sillä loppuhintoja ei voi nostaa kilpailijoita kalliimmiksi. Kilpailutilanne edellyttää jatkuvaa uudistumista ja sisältöjen tuottamista etenkin opetusaineistojen osalta. Tuotemyynnin markkinaosuus on arviolta noin 10 % tienoilla ja kilpailijoiden määrä tuotepuolella on lisääntynyt huomattavasti viime aikoina.

Vuonna 2007 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan valtaosa yritysasiakkaista oli sangen tyytyväisiä ensiapukoulutusten sisältöön ja laatuun. Asiakkaat kuitenkin toivovat aktiivisempaa asiakaspalvelua, parempaa tiedottamista niin koulutus- kuin ensiaputuotteidenkin osalta. Asiakkaiden tiedot eivät ole olleet rekisteröityinä, joten asiakkaita ei ole voitu lähestyä systemaattisesti. Vuonna 2008 lähes kaikilla piireillä asiakasyhteystiedot olivat joko Siebel-asiakashallintajärjestelmässä tai excel-tiedostossa. Toimivaa yhteistä asiakashallintajärjestelmää ei ole käytössä. Systemaattista uusasiakashankintaa ei ole tehty muutamaa piiriä lukuun ottamatta. Piireiltä puuttuvat myös myyntiä tukevat markkinointimateriaalit, kuten yhteneväiset tarjouspohjat, esitteet tai ilmoituspohjat. Järjestön internet-sivut ensiapukoulutuksen osalta ovat liian laajat ja sekavat eikä asiakas löydä helposti oman paikkakuntansa koulutustarjontaa ja/tai yhteystietoja.

4.4.1. Valtakunnalliset asiakkaat kumppanuuden ja tuotekehittelyn välineenä

Valtakunnallisesti samansisältöisten ja -hintaisten ensiapukoulutuksien tarve on lisääntynyt viime vuosina. Suuremmat yritykset haluavat organisoida ensiapukoulutukset yhden kumppanin kanssa siten, että heillä on vain yksi yhteyshenkilö palvelun tarjoajan puolella. Koulutuksen järjestämisen lisäksi yritykset toivovat koulutettujen määrän seuraamista ja raportointia.

Punaisen Ristin ensiapukoulutustarjontaan on tullut uusia laajennettuja kursseja, joissa ensiavun lisäksi käsitellään paloturvallisuutta ja uhkatilanteita (Turvapassi) tai esimerkiksi päihdevalistusta (Kaveria ei jätetä). Koulutuksen toteuttaminen on edellyttänyt uudenlaista suunnittelua ja kumppanuuksien rakentamista eri alojen osajien kanssa.

Keskustoimiston rooli valtakunnallisten sopimusten yritysyhteistyössä on ollut asiakasneuvottelujen läpikäynti, tarjousten ja sopimusten laatiminen, materiaalin tuottaminen, kouluttajien täydennyskoulutusten suunnittelu ja toteuttaminen sekä seuranta ja raportointi. Piirien vastuulla on ollut kurssin järjestäminen asiakkaalle.

Valtakunnallisten asiakkaitten hoitamisessa haasteina ovat olleet mm. yhtenäisten käytäntöjen löytyminen, valtakunnallisten alennusten määrittely, piirien sitoutuminen sovittuihin käytäntöihin ja hintoihin, valtakunnallisten koulutusyhteistyökumppaneiden löytäminen, keskustoimiston työn organisointi ja resursointi sekä varojen jakautuminen. Keskustoimisto ei tällä hetkellä saa korvausta tekemästään työstä valtakunnallisten sopimusten, materiaalien ja kouluttajien täydennyskoulutusten osalta.

Valtakunnalliset sopimukset tuovat lisäkoulutettavia piireille ja katekin on kohtuullinen työmäärään suhteutettuna, tosin ei yllä EA1-kurssin tai Hätäensiapukurssin katteiden tasolle.

Tulevaisuudessa yritykset ovat todennäköisemmin kiinnostuneempia valtakunnallisten koulutussopimusten tekemisestä. Jatkossa onki tärkeää panostaa näiden asiakkaiden palveluun ja lisäasiakkaiden hankintaan.

4.5. Ensiaputoiminnan resursointi järjestössä

Punainen Risti on katastrofijärjestö. Ohjelmakehitystä ajatellen organisaation reagoit nopeus on yllättävän hidas eikä ensiapukoulutuksen alalla syntyneeseen kilpailuun ole kyetty vastamaan riittävän tehokkaasti. Järjestössä ei ole vastuuhenkilöä kaupallisen ensiapukoulutuksen tukena. Rajalliset resurssit johtavat helposti sisäiseen kilpailutilanteeseen eri ohjelmien välillä.

Ensiavun koulutusohjelmien kehittäminen on keskustuimiston ensiapukoulutustiimin vastuulla. Koulutusohjelmien kehittäminen sisältää ensiavun ja terveystiedon kouluttajakoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen, ensiapuohjelmien kehittämisen, yritysyhteistyön valtakunnallisen koordinoiminnin sekä ensiapuaineistotuotannon. Ensiapuryhmätoimintaan sekä hyvinvointiin ja terveyteen liittyvien ohjelmien kehittäminen ja suunnittelu on kotimaan valmiustiimissä. Kotimaan valmiustiimi vastaa myös valtakunnallisten ensiapuryhmätoimintaan liittyvien koulutusten ja tapahtumien toteutuksesta.

Piirit markkinoivat, myyvät ja toteuttavat alueellaan ensiapukoulutusta: ensiavun perus- ja jatkokursseja, eri kohderyhmille räätälöityjä kursseja sekä yrityksille suunnattuja erityiskursseja. Myös osa osastoista toteuttaa itsenäisesti ensiapukoulutusta.

Piirien resurssit ensiapukoulutuksen toteutukseen vaihtelevat piireittäin. Osassa piireistä vastuuhenkilö on joko terveydenhuollon suunnittelija tai erikseen ensiapukoulutuksen koordinaattori. Koulutusjärjestelmää ja koulutuksen hallinnointiprosesseja on uudistettu 2000-luvun alussa, mutta edelleen päällekkäiset toiminnot niin keskustuimiston ja piirin kuin piirin ja osaston välillä kuluttavat resursseja. Kukin yksikkö järjestön sisällä toimii itsenäisenä ja tavoitteiden asettelu tehdään piiri- ja osastotasolla omien lähtökohtien mukaisesti.

Piireissä terveydenhuollon suunnittelijoilla on kokonaisvastuu järjestön laajasta terveydenhuoltotoiminnasta alueellaan. Terveyden edistämisen, ensiapukoulutuksen ja ensiapuryhmätoiminnan lisäksi tehtäväkenttään kuuluu osastojen kummitoiminta ja muu järjestötyö. Näin ollen terveydenhuollon suunnittelijoiden aika ei aina riitä kattavan lähituen antamiseen ensiapuryhmille. Resurssien puute näkyy myös ensiapukoulutuksen markkinoinnin puuttumisena.

Kurssisihteereillä on tärkeä rooli kurssien käytännön järjestelyjen ja asiakaspalveluprosessin onnistumisessa.

Piirien resurssit ensiavun- ja terveystiedon kouluttajien osalta vaihtelevat melkoisesti. Useimmilla on käytettävissään vähintään yksi kuukausipalkkainen ETK, mutta jokainen piiri/osasto tarvitsee myös free lancer -kouluttajien palveluja. Kouluttajien löytäminen on haastavaa ja aikaa vievää ennalta myytyihin ja sovittuihin koulutuksiin. Paineita on myös kouluttajien palkkioiden nostamiseen.

Ensiapumateriaalien tuotekehitys ja siihen liittyvä varainhankinta on keskustuimiston ensiapukoulutustiimin ja varainhankintatiimin vastuulla. Vapaaehtoisten osalta tuotekehitys on varainhankinnan ohella kotimaan valmiustiimissä. Kouluttajille ja muulle väestölle myytävien ensiapuaineistojen sisällöt suunnitellaan ja toteutetaan ensiapukoulutustiimissä yhdessä yhteistyökumppanien kanssa. Tuotteiden myynnistä ja markkinoista vastaa keskustuimistossa varainhankintatiimi ja piireissä joko myyntisihteeri, toimistos sihteeri tai ensiapukoulutuksesta vastaava henkilö.

Ensiaputoimikunta on hallituksen nimeämä asiantuntijaelin. Toimikunnan jäsenet edustavat ensiapuun ja terveyteen liittyvien erityisalojen osaamista. Asiantuntijat tukevat järjestön ensiavun ja terveystiedon ohjelmien kehittämistä ja ovat voimavarana koko ensiaputoiminnalle. Toimikunta ei ole päättävä elin.

5. ENSIAPUTOIMINNAN TOIMINTA-AJATUS JA VISIO

Suomen Punaisen Ristin ensiaputoiminnan toiminta-ajatus:

Jokaisessa kodissa on ensiaputaitoinen henkilö.

Suomen Punaisen Ristin ensiaputoiminnan visio vuoteen 2014:

Punainen Risti on tunnetuin ja halutuin ensiapukoulutuksen ja päivystyspalvelun tuottaja.

6. ENSIAPUTOIMINNAN STRATEGISET TAVOITTEET VISION SAAVUTTAMISEKSI

6.1. Punainen Risti on suurin ensiapukoulutuksen tuottaja ja järjestön tarjoama ensiapukoulutus on laadullisesti korkeatasoista.

Kehittämistavoitteet:

a) Ensiapukoulutuksen tuotekehitys ja valtakunnallisesti yhtenäinen laatu varmistetaan

Ensiapukoulutukselle laaditaan kirjalliset laatusuositukset, jotka ohjaavat tasalaatuisen koulutuksen toteuttamista paikkakunnasta riippumatta. Kaikilla Punaisen Ristin ETK-koulutuksen saaneille tuotetaan yhtenäinen opetusmateriaali ensiapukoulutuksen toteuttamiseksi. Järjestössä työ- tai sopimussuhteessa olevien ensiavun ja terveystiedon kouluttajien käyttämä opetusaineisto yhtenäistetään ja kehitetään kattamaan laajemmat osa-alueet ja teemat kuin perus-ETK -aineisto. Materiaalituotannossa huomioidaan ruotsinkieliset kouluttajat.

Ensiapukoulutuksen tuotteita kehitetään vastaamaan uusiin koulutustarpeisiin, näitä ovat mm. turvapassi, autoilijoiden ensiaputaitojen, turvallisuusalojen ja autokoulujen opetussisältöjen kehittäminen.

Laatujärjestelmän osana Suomen Punaisen Ristin ensiapukurssit rekisteröidään. "Tavaramerkkisuojalla" varmistetaan järjestön omistajuus kursseihin.

b) Yhtenäinen ensiapukoulutuksen tarjonta ja markkinointi toimii valtakunnallisesti

Varmistetaan, että ensiapukoulutusta on tarjolla kattavasti eri puolilla maata. Varmistetaan organisaation rakenteet ja resurssit ensiapukoulutuksen toteutuksessa. Uudelleen organisoimisen tuloksena sekä markkinaosuus että kate paranee. Parantunut kate mahdollistaa entistä laajemmat ja monipuolisemmat markkinointitoimenpiteet.

Markkinointitoimenpiteet koordinoidaan valtakunnallisesti. Ensiapukoulutuksen markkinointiin ja myyntiin luodaan yhteiset pelisäännöt, joihin kaikki järjestön sisällä sitoutuvat. Niin paikallisille kuin valtakunnallisille asiakkaille aloitetaan systemaattinen myyntityö, jota myös tuetaan ja seurataan säännöllisesti.

Myynnin tueksi uusitaan ja selkeytetään ensiapukoulutuksen www-sivut. Myynnin seuranta varten luodaan yhtenäinen seuranta- ja raportointijärjestelmä onnistumisen mittaamisen helpottamiseksi.

c) Asiakkuudenhallintajärjestelmä toimii valtakunnallisesti

Asiakkuudenhallintaprosessin toimivuus varmistetaan. Säännöllinen yhteydenpito asiakkaisiin on osa toimintamallia. Asiakkuusprosessia tukevat ajanmukaiset työvälineet, kuten asiakkuuden hallintajärjestelmä, joka integroidaan taloushallintojärjestelmän kokonaisuudistukseen.

d) Kouluttajille on kehitetty tukijärjestelmä

Punaisen Ristin palveluksessa olevien ensiavun ja terveystiedon kouluttajien rekrytointiin ja motivointiin haetaan uusia lähestymistapoja ja malleja. Kouluttajien palkitsemisjärjestelmää kehitetään. Kouluttajan urasta järjestössä tulee entistä houkuttelevampi ja halutumpi Kouluttajien täydennys- ja lisäkoulutus rakennetaan vastaamaan järjestön asiakkaiden ja kouluttajien tarpeisiin, koulutus tukee asiantuntijuutta ensiavun saralla.

Näitä seuraamme:

- laatusuosituksia on otettu käyttöön kaikissa piireissä
- asiakastytytyväisyyskysely tehdään kerran yleiskokouskaudella
- uusia ensiapukoulutustuotteita on kehitetty
- ammattimaisen markkinoinnin avulla vahvistetaan tunnettavuutta
- ensiapukursseja on tarjolla kattavasti
- EA 1 -kurssien markkinaosuus on kasvanut 40 prosenttiin (nyt 32 %)
- kumppanuuksien, yritysyhteistyön ja valtakunnallisten asiakkaiden määrä on noussut
- kouluttajien pysyvyys
- kouluttajien riittävyys, järjestöön sitoutuneiden kouluttajien määrä kasvaa markkinaosuuden kasvun saavuttamiseksi
- yhteisten sopimusten noudattaminen.

6.2. Ensiaputoiminta vahvistaa alueellista ja paikallista auttamisvalmiutta

Kehittämistavoitteet:

- a) Väestön ensiaputaidot ovat kehittyneet niin, että mahdollisimman monesta kodista löytyy ensiaputaitoinen henkilö

Punaisen Ristin tavoitteena on, että jokaisessa kodissa on ensiaputaitoinen henkilö. Avun tarjoaminen heti ja lähellä avun tarvitsijaa on tärkeää lähiyhteisön (koti, työpaikka, koulu) turvallisuuden vahvistamisessa.

Riittävän ensiapukoulutusmäärän varmistamiseksi pidetään yllä ensiavun ja terveystiedon kouluttajien koulutusta. Ensisijaisesti ETK-koulutuksella varmistetaan järjestön omien kouluttajien riittävyys. Tämän lisäksi kehitetään yhteistyötä suurien koulutustahojen, kuten työterveyshuolto ja puolustusvoimat, kanssa.

Tuotetaan lisää sähköistä materiaalia herättämään kiinnostusta omien ensiaputaitojen kehittämiseen. Väestön ensiaputietoutta tuetaan ajantasaisilla nettisivuilla.

Ensiapukoulutus tuodaan lähelle ihmisten arkea huomioiden myös erityisryhmät. Koulutusta tarjotaan kotimaisten kielten lisäksi muilla kielillä (englanti, viro, venäjä, selkokieli).

- b) Ensiapuryhmien toimintavalmiudet yleisötilaisuuksissa täyttävät päivystyspalvelun laatuvaatimukset

Ensiapuryhmätoimintaan on kaikkien halukkaiden helppo päästä mukaan. Vapaaehtoisten rekrytointia tehostetaan mm. kohdennetulla markkinoinnilla. Ensiapukurssien hyödyntäminen väylänä tulla mukaan toimintaan hyödynnetään entistä paremmin.

Varmistetaan ryhmien toimintavalmius taloudellisesti huomioiden tasavertaisuus eri vapaaehtoisryhmien kesken. Koulutusten osallistumismaksut yhtenäistetään järjestön eri toimialojen kesken.

Ensiapuryhmien toimintavalmiuksia yleisötilaisuuksissa vahvistetaan varmistamalla, että ensiapuryhmät noudattavat päivystyspalvelulle annettuja laatuvaatimuksia sekä kehittävät omaa koulutustaan siten, että koulutus vastaa alueellisia tarpeita.

Ensivastetoiminnan kehittämisessä huomioidaan uudistuvan lainsäädännön tuomat haasteet.

- c) Järjestö on tunnistanut ja varautunut Punaisen Ristin auttamisvalmiutta edellyttäviin paikallisiin ja valtakunnallisiin uhkatilanteisiin

Yhteistyö eri osastoissa toimivien ensiapuryhmien samoin kuin järjestön eri toimintaryhmien kesken tulee olemaan entistä tärkeämpää. Kaikkien Punaisen Ristin toimintaryhmien valmiuksia toimia uhka- ja kriisitilanteissa parannetaan koulutuksen avulla. Koulutuksessa painotetaan johtamisen hallintaa ja viranomaisyhteistyötä ensiapu- ja ensivastekoulutuksen ohella.

Auttamisvalmiuden ja osaamisen kehittämien tulee laajentua myös terveydenhuollon ja hyvinvoinnin muihin osa-alueisiin, jotta toimintaryhmät joustavasti pystyvät vastamaan uusiin haasteisiin kuten vesikriiseihin ja mahdolliseen pandemiin. Monialaosaajia tarvitaan yhä enemmän.

Näitä seuraamme:

- aktiivien ETK:jien määrä
- huomionosoitusten määrät
- nettipelejä pelanneiden määrät
- ea-sivuilla vierailleiden määrät
- ryhmien ja ryhmäläisten määrän lisääntyminen
- päivystyspalvelutilastot, laatusuosituksen toteutuminen
- ensiapukoulutuksien määrät
- erityiskoulutuksien määrä ja palautteet
- kirjallisten ensivastesopimusten määrä
- vieraskielisten ensiapukurssien määrät.

6.3. Ensiapukoulutus ja ensiaputuotteet ovat järjestölle kannattavia varainhankinnan näkökulmasta

- a) Ensiapukoulutus on järjestölle kannattavaa

Koulutuksien määrää/piiri lisätään, jotta piirin kiinteät kulut (esim. koulutustilan kustannukset) tulevat paremmin katetuiksi. Kasvattaminen voi tapahtua esimerkiksi lisäämällä yleisökoulutusten koulutuspäiviä, tarjoamalla koulutuspalveluita aktiivisemmin yritysasiakkaille ja etsimällä uusia yrityksiä, joille voidaan tarjota valtakunnallisia sopimuksia.

Yhtenäisestä hinnoittelusta sovitaan. Koulutuksen hinnan tarkistus tulee tehdä heti, kun se vallitsevan taloustilanteen kannalta katsottuna on mahdollista. Korotuspaine on n. 10 %.

- b) Järjestöllä on kustannustehokas, yhtenäinen ensiapukoulutuksen palveluprosessi

Ensiapukoulutuksen prosessi ja työskentelytavat yhtenäistetään. Hyödynnetään paremmin yhteisiä resursseja koulutusten markkinoinnissa ja myynnissä. Yhteisen asiakkuudenhallintajärjestelmän toimivuus taataan ja sähköinen ilmoittautumisjärjestelmä otetaan käyttöön (koulutusweb).

- c) Ensiaputuotteiden myynti toimii kannattavasti valtakunnallisella ja paikallisella tasolla

Ensiaputuotteita, kuten ea-laukkuja tarjotaan aktiivisesti sekä koulutuksia ostavalle taholle että koulutettaville. Tuotemyynnin hankinnat tehdään kustannustehokkaalla tavalla järjestön resurssit huomioiden, tinkimättä tuotteiden laadusta sekä huomioiden tuotteen kilpailuttaminen. Tuotekehityksen resurssit varmistetaan. (Liite 6)

- d) Järjestön riskienhallintaprosessi huomioidaan ensiaputoiminnassa

Ensiapukoulutukseen ja tuotemyyntiin liittyvät keskeiset riskit tunnistetaan ja niiden hallitsemiseksi määritellään tarvittavat toimenpiteet.

Näitä seuraamme:

- ensiapukurssien kate muuttuvien kulujen jälkeen 35 %
- ensiaputuotteiden markkinaosuuden kasvattaminen 25 %:iin (nyt n. 10 %)
- ensiaputuotteiden kannattavuuden lisääminen järjestämällä tuotteiden tuotanto ja logistiikka mahdollisimman tehokkaasti järjestön sisällä
- tuotekehityksen organisointi tarkoituksenmukaisemmaksi
- ensiaputuotteiden brändin ja tunnettuuden kasvattaminen suuren yleisön keskuudessa.

6.4. Ensiaputoiminnan voimavarat on mitoitettu kustannustehokkaasti

Suomen Punaisen Ristin ensiavun asiantuntijuus tulee säilyttää ylläpitämällä ensiavun, ensihoidon sekä terveyden ja turvallisuuden asiantuntijaverkostoa mm. ensiaputoimikunnan muodossa. Asiantuntijana pysyminen vaatii aktiivista kotimaan ja kansainvälisen kehityksen seuraamista ensiavun, ensivasteen ja ensihoidon toiminta-alueilla.

Järjestön terveydenhuollon henkilöstön tulee ylläpitää ammatillista asiantuntijuuttaan osallistumalla määrävuosittain ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

Kehitettäviä kohteita ensiapukoulutuksen ja tuotemyynnin osalta ovat mm. liiketaloudellisen ajattelun kasvattaminen, asiakaspalvelu- ja myyntitoimintojen kehittäminen, kouluttajien saannin varmistaminen ja seurannan ja yhteisen raportoinnin kehittäminen.

Ensiapukoulutuksen ja ensiapuryhmätoiminnan henkilöresurssien arvioinnin perusteella lisätään ja tehostetaan henkilöresurssien määrää ja käyttöä. Voimavaroja arvioitaessa tulee huomioida järjestön koko terveydenhuoltotoiminnan laajuutta ja tarvittavia resursseja niin valtakunnallisesti kuin alueellisesti.

Ensiapukurssilaisten, samoin kuin ensiavun ja terveystiedon kouluttajien rekisteröinti on järjestössä aliresursoitu. Piirit eivät kykene rekisteröimään kurssilaisia, ja suma onkin näin keskustoimistossa. Tulevaisuuden koulutusweb tuo avun vain järjestön omien kurssien osalta, kun kurssi-ilmoittautumiset tapahtuvat netin kautta.

Järjestö ylläpitää jatkossakin koulutusrekisteriä, vaikka STM ei näe rekisterille samaa merkitystä kuin ennen. Rekisteri on mahdollisuus seurata myös järjestön ulkopuolella järjestettyjen koulutuksien toteutumista.

Kouluttajakoulutuksen toteutuminen laadukkaana edellyttää riittäviä resursseja. ETK-koulutuksiin liittyvät opetusnäytteet, ETK-resurssikouluttajajärjestelmä ja jatkossa enenevästi PPE-D -koulutukset rasittavat resursseja niin keskustoimistossa kuin piireissä.

Ensiapuryhmätoiminta on järjestössä vapaaehtoistoimintaa, joka toiminnallisuudellaan houkuttelee mukaansa erityisesti nuoria. Kriittisenä riskinä voidaan myös pitää sitä, että ilman vapaaehtoisia kansalaisjärjestön on vaikea toimia. Vapaaehtoiset tarvitsevat tukea ja ohjausta.

Ammatillisen tuen järjestäminen on välttämätöntä. Tämän vuoksi piireissä on oltava riittävästi voimavaroja ensiapuryhmätoiminnan kehittämiseen.

Näitä seuraamme:

- ensiavun asiantuntijaverkoston ylläpitäminen
- järjestö on aktiivisesti mukana ja arvostettu kumppani niin kansallisissa kuin kansainvälisissä verkostoissa
- piirien ja keskustoimiston terveydenhuollon ammattihenkilöiden säännölliset täydennyskoulutukset toimivat
- ensiaputoiminnan henkilöresurssit järjestössä on arvioitu ja tarvittavat uudelleen allokoinnit tehty
- ensiapukurssien ja kurssilaisten sähköinen rekisteröinti toimii
- ensiapukoulutuksen ja -tuotteiden myynnin kasvaminen.

7. MITEN TYÖSKENTELEMME TULEVAISUUDESSA

Järjestön keskinäistä yhteistyötä tulee selkeästi lisätä ensiapukoulutuksen ja tuotemyynnin osalta. Ensiapukoulutus nähdään sekä imagollisen että auttamisvalmiudellisen toiminnan lisäksi yhä selkeämmin myös mahdollisuutena parantaa järjestön varainhankintaa. Järjestöön rakennettavan yhteisen toimintamallin avulla tehostetaan toimintaa päällekkäisyyksiä karsimalla ja samalla vahvistetaan ensiaputoimintaa kautta linjan. Strategiset tavoitteet ovat yhteisen toimintamallin pohjana.