

The Diak logo consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The letter "i" has a small white dot, and the letter "k" has a small white crossbar. The background of the top half of the page features a large, abstract graphic of overlapping pink and white curved shapes.

**Marika Lamminmäki**  
**Mirka Remes-Leinonen**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö, 2019

# **SOSIAALINEN LUOTOTUS KAINUUSSA**

**Myönteisen luottopäätöksen vaikutus elämään asiakkaiden  
kokemana**

---

## TIIVISTELMÄ

Marika Lamminmäki ja Mirka Remes-Leinonen  
Sosiaalinen luototus Kainuussa – Myönteisen luottopäätöksen vaikutus elämään  
asiakkaiden kokemana  
43 s., 4 liitettä  
Syksy 2019  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK)

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin sitä, miten sosiaalisen luoton myöntäminen on vaikuttanut asiakkaiden elämään Kainuussa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää miten asiakkaat kokevat sosiaalisen luoton myöntämisen vaikuttaneen heidän elämäänsä ja kuinka sosiaalisen luototuksen palvelua voitaisiin parantaa. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Kainuun aikuissosiaalipalveluiden kanssa.

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla puhelimitse Kainuun sosiaalisen luototuksen asiakkaita, joille oli myönnetty sosiaalinen luotto vuosien 2015–2017 aikana. Tutkimuksen perusjoukon muodostivat 64 myönteisen luottopäätöksen saanutta ja otoksen 17 haastatteluihin osallistunutta henkilöä. Puhelinhaastattelut tehtiin puolistrukturoitua lomakkeen pohjalta ja vastaukset analysoitiin sisällönanalyysia ja luokittelua käyttäen. Haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja haastatteluvastaukset kirjattiin, analysoitiin ja esitettiin siten, ettei niitä voinut yhdistää vastaajiin.

Velkaongelmat tulivat esiin tutkimuksessa, sillä suurin osa luotoista myönnettiin velkoihin. Tutkimuksen perusteella luoton saamisella oli vaikutusta paitsi asiakkaiden velkaantumiseen ja ulosottoon, myös opiskeluun, työllistymiseen, asumiseen, perheeseen, sosiaalisiin suhteisiin ja terveyteen. Luoton saaminen oli vaikuttanut asiakkaiden elämään muun muassa mahdollistamalla opiskelemaan lähtemisen, lisäämällä motivaatiota työntekoa kohtaan sekä vähentämällä stressiä. Vastaajista 88 % ei ollut ottanut uutta lainaa tai luottoa sosiaalisen luoton myöntämisen jälkeen. Palvelu sai hyvää palautetta ja siihen oltiin pääosin tyytyväisiä. Kehittämistä toivottiin tiedottamiseen ja sosiaaliohjaajan parempaan tavoitettavuuteen.

Tutkimustulostemme perusteella sosiaalisen luoton myöntäminen vaikutti ihmisten elämään positiivisesti ja hyvin monin eri tavoin. Myönteinen luottopäätös ei ainoastaan pysäyttänyt tai ehkäissyt yksilön ylivelkaantumista, vaan sen vaikutus ulottui myös vastaajien muihin elämänalueisiin.

Asiasanat: sosiaalinen luototus, sosiaalinen toimintakyky, sosiaalityö, velkaantuminen

## ABSTRACT

Marika Lamminmäki and Mirka Remes-Leinonen  
Social lending in Kainuu – The impact of a positive credit decision  
43 p., 4 appendices  
Autumn 2019  
Diaconia University of Applied Sciences  
Bachelor's Degree Programme in Social Services  
Bachelor of Social Services

The purpose of this thesis was to research how granting social loans has influenced clients' lives in Kainuu. The aim of the research was to find out in what ways social loans affected clients' lives according to their own experience and how social lending could be improved. The research was done in cooperation with Kainuu's adult social services.

The research data was collected by conducting phone interviews with clients who had been granted a social loan between 2015 and 2017. The research population consisted of 64 individuals whose social loan applications were approved and a sample of 17 interviewees. The phone interviews were carried out on the basis of a semi-structured form. The answers were analysed by performing content analysis and categorization. Participating in the interviews was voluntary and the participants' answers were recorded, analysed and presented in such ways that the answers could not be linked to one particular participant.

Debt problems became apparent in the research because the majority of social loans were granted for debts. The results of this study showed that receiving a social loan affected not only clients' indebtedness and enforcement but also studying, employment, housing, family, social relations and health. Receiving a social loan had impacted the clients' lives for example by enabling them to pursue studies, increasing their motivation to work and reducing their stress. 88 % of the participants had not taken out a new loan or credit after being granted a social loan. The service received good feedback and the participants were mainly satisfied with it. Providing information and ensuring better accessibility to the social counsellor were seen as areas of improvement.

According to the results of our study, granting a social loan affected clients' lives in a positive manner and in various different ways. The approval of a social loan not only stopped or prevented an individual's over-indebtedness but it largely affected participants' other areas of life as well.

Keywords: social lending, social capability, social work, indebtedness

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 SOSIAALINEN TOIMINTAKYKY .....	5
2.1 Sosiaalinen pääoma.....	5
2.2 Sosiaaliset suhteet ja terveys.....	6
3 VELKAONGELMAT .....	8
3.1 Velkaongelmien taustaa.....	8
3.2 Hallitusta velkaantumisesta velkaongelmaksi .....	9
3.3 Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset .....	11
3.4 Syrjäytyminen.....	12
3.5 Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus .....	13
4 SOSIAALINEN LUOTOTUS.....	15
4.1 Sosiaalisen luototuksen tarkoitus ja järjestäminen.....	15
4.2 Sosiaalinen luototus Kainuussa .....	16
5 TUTKIMUKSIA SOSIAALISEN LUOTOTUKSEN VAIKUTUKSISTA .....	18
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	19
6.1 Tutkimuksen tavoitteet .....	19
6.2 Tutkimusmenetelmät.....	20
6.3 Tutkimuksen toteutus.....	21
6.4 Haastatteluaineiston analysointi ja tulkinta.....	22
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	25
7.1 Myönteisen luottopäätöksen koetut vaikutukset.....	25
7.2 Palvelun kehittäminen .....	28
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	30
9 POHDINTA .....	34
9.1 Opinnäytetyön prosessin arviointi .....	34
9.2 Eettisyys.....	36
9.3 Ammatillinen kasvu .....	37

9.4 Sosiaalisen luoton vaikutusten tutkiminen jatkossa.....	38
LÄHTEET.....	39
LIITE 1. Saatekirje .....	44
LIITE 2. Suostumus .....	45
LIITE 3. Haastattelukysymykset.....	46

## 1 JOHDANTO

Ylivelkaantumisen prosessi voi lähteä liikkeelle suhteellisen pienistä maksuongelmista. Taloudellinen tilanne on haavoittuva, mikäli taloudella ei ole minikäänlaista puskuria yllättävien elämäntilanteiden, kuten työttömyyden varalle. Taloudenhallinnan vaikeutuessa saatetaan ottaa lisää velkaa helposti saatavien pikalainojen muodossa ja velkaantumisen kierre voi jatkua niin pitkään, kun lisää luottoa on mahdollista saada. Kierteen pysäyttää usein vasta maksuhäiriömerkintä. (Peura-Kapanen, Aalto, Lehtinen & Järvinen 2016.)

Maaliskuun 2019 lopussa yhteensä 383 500 suomalaisella oli maksuhäiriömerkintöjä. Joukko on kasvanut vuodessa 7 200 henkilöllä ja nyt maksuhäiriömerkintöjä on 8,1 prosentilla aikuisista. (Asiakastieto 2019.) Maksuhäiriömerkinnän aiheuttamat vaikeudet ovat siinä määrin mittavia, arkielämää hankaloittavia ja jopa syrjäyttäviäkin, että merkinnän ehkäisemistä voidaan pitää tehokkaana ehkäisevän sosiaalityön välineenä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002).

Kainuussa on vuodesta 2015 lähtien järjestetty sosiaalista luottoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää ihmisen itsenäistä suoriutumista. Luottoa haetaan Kainuun aikuissosiaalipalveluiden sosiaalisen luoton sosiaaliohjaajalta ja sen myöntää Kainuun sote. (Kainuun sote. Sosiaalinen luotto.) Ensimmäisten luottojen myöntämisestä on kulunut nyt useampi vuosi ja Kainuun aikuissosiaalipalveluissa halutaan saada tietoa siitä, miten asiakkaat ovat kokeneet sosiaalisen luoton myöntämisen vaikuttaneet heidän elämäänsä.

Tämän työn tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalisen luoton myöntäminen on vaikuttanut asiakkaiden elämään ja kuinka sosiaalisen luoton palvelua voitaisiin parantaa Kainuussa. Tutkimusta varten haastateltiin 17 asiakasta, jotka ovat saaneet Kainuun soten myöntämän sosiaalisen luoton vuosien 2015–2017 aikana. Tutkimuksen tulokset esitetään peilaamalla opinnäytetyöprosessimme tuotosta työn alussa esitettyyn teoriaan ja keskeisiin käsitteisiin.

## 2 SOSIAALINEN TOIMINTAKYKY

Sosiaalisella toimintakyvyllä on kaksi ulottuvuutta. Ihminen omissa vuorovaikutussuhteissaan sekä ihminen aktiivisena toimijana sekä osallistujana yhteiskunnassa ja yhteisössä. Sosiaalinen toimintakyky tarkoittaa sitä, että ihmisellä on kykyä osata toimia läheisessä ja välittömässä vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa, mutta myös kykyä toimia yhteisössä. Jotta edellä mainitun kaltainen toiminta onnistuu, ihmisellä pitää olla sosiaalisia taitoja, sekä pitää pystyä toimimaan ja olemaan vuorovaikutuksessa. (Tiikkainen & Pynnönen 2018, 1.)

### 2.1 Sosiaalinen pääoma

Kun sosiaalisesta pääomasta puhutaan, tarkoitetaan sillä sosiaalisten suhteiden sekä ympäristön tiettyjä ulottuvuuksia, joita ovat normit, luottamus ja sosiaaliset verkostot. Kyseiset ulottuvuudet edistävät yhteisön välillä olevien toiminnan sekä vuorovaikutusten sovittamista yhteen. Tämän ansiosta yksilön tavoitteiden toteutuminen sekä yhteisön hyvinvointi tehostuu sosiaalisen pääoman myötä. (Ruuskanen 2002, 5.)

Riippuen tutkimusalasta ja tutkimusperinteestä, sosiaalista pääomaa on määriteltä monin eri tavoin. Kuitenkin yhdestä asiasta ollaan samaa mieltä, kyse on moniulotteisesta ilmiöstä. Yhä useampi tutkijoista pitää luottamusta olennaisena ulottuvuutena sosiaalisessa pääomassa. Luottamus on tärkeää, kun luodaan ihmissuhteita ja ollaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Yhteiskunnassa sosiaaliset normit säätelevät luottamusta, joka voi vähentää turvattomuuden tunnetta ihmisissä. (Nieminen 2015, 7, 18–19, 20–21.)

Colemanin (1988) mukaan sosiaalinen pääoma, aivan kuten inhimillinen tai fyysinenkin pääoma käsitetään ihmisellä olevana resurssina, jota hän voi käyttää halutessaan edistääkseen haluamansa lopputuloksen syntymistä tai tarvittavien lisäresurssien hankkimista. Coleman (1988) pitää sosiaalista pääomaa

tuottavana, sillä sen ansiosta on saavutettu päämääriä, joihin ei olisi päästy ilman sitä. (Ruuskanen 2001, 16.)

## 2.2 Sosiaaliset suhteet ja terveys

Kun ihminen velkaantuu, siitä aiheutuneet haitat eivät ainoastaan aina kosketa vain ihmistä itseään vaan haittoja voi aiheutua myös hänen lähipiirilleen. Velkaongelmien useat tausta syyt tekevät taloudellisten ongelmien seurauksista arvaamattomia. Ylivelkaantumisella on vaikutusta sosiaalisiin suhteisiin. Huonon taloudellisen tilanteen takia ihminen voi joutua tinkimään esim. harrastuksistaan tai matkustelusta, jotta saa rahat riittämään elämiseen ja laskujen maksuun. (Muttalainen 2002, 56–57.)

Kun ihmisellä on epävakaa taloudellinen tilanne, se voi aiheuttaa ahdistusta, turvattomuuden tunnetta sekä riitoja. Perheissä, vanhemman toimeentulolla on suuri vaikutus lasten hyvinvointiin. Epävakaa taloudellinen tilanne aiheuttaa usein vanhemmille ahdistusta, turvattomuuden tunnetta ja niillä on vaikutusta muuhun perheeseen siten, että jos perheellä ei ole riittävää toimeentuloa, horjuttaa se yhtenä omana tekijänä vanhemmuutta ja muita perheen sisäisiä ihmissuhteita. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Hyvinvointi- ja terveyserot. Eriarvoisuus. Elämäntilanne. Lapset ja perheet.)

Kun perheen taloudellinen tilanne on huono, se heijastuu suoraan lapsen arkeen. Vanhempien taloudelliset huolet voivat ilmetä kodin kireänä ilmapiirinä, jolloin vanhempien ahdistus voi tarttua lapseen. Perheen taloudellisen tilanteen ollessa tiukka, sen vaikutus voi näkyä esim. Lapsen harrastus ja kulutustottumuksissa. Lapsen sosiaalinen piiri ja kaverisuhteet heikkenevät ja lapsi on vaarassa syrjäytyä, jos hänellä ei ole varaa harrastaa kuin muut saman ikäiset, tai lapsi voi kokea häpeää, jos perheellä ei ole varaa tavaroihin. Kodin kireä ilmapiiri, vanhempien huoli ja stressi perheen taloudellisesta tilanteesta sekä tiukka taloudellinen tilanne itsessään vaikuttaa lapsen mielenterveyteen ja terveyteen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Hyvinvointi- ja terveyserot; Väestöliitto. Parit ja sinkut. Tietoa parisuhteesta.)



Velkaantumisella on todettu olevan huomattavia vaikutuksia ihmiseen elämän eri osa-alueisiin sekä terveyteen. Velka itsessään ei ole ongelma. Jossakin vaiheessa elämäänsä, ihmisen eteen tulee hetki, jolloin lähes jokaisen täytyy ottaa lainaa esim. ensiasuntoa varten. Velan vaikutus mielenterveyshäiriöiden synnyssä on huomattava. Velkaantuneisuus voi myös haitata ihmisen toipumista, kun kyseessä on mielenterveydelliset ongelmat. (Paparella 2015.)

Velan ja mielenterveysongelmien syyseuraus suhde on selitettävissä taloudellisella rasituksella. Velkaantumisen ja taloudellisten ongelmien aiheuttaman stressin lisäksi, ihminen on kärsinyt masennuksesta ja siihen liittyvistä oireista, kuten ahdistuksesta ja vihasta. Velkaantumisen on huomattu olevan yhteys itsemurha-ajatuksiin omana tekijänään. (Turunen & Hiilamo 2014.)

## 3 VELKAONGELMAT

### 3.1 Velkaongelmien taustaa

Kun Suomesta tuli luottoyhteiskunta 1986, koko sodan ajan hallinnut luottojen säännöstely purettiin. Tämän seurauksena luotonanto vapautui ja luottojen saatavuudessa tapahtui parannus. Velkaantumista ei enää ajateltu negatiivisessa valossa vaan normaalina arkipäivään kuuluvana asiana. Siitä syystä yritykset ja kotitaloudet alkoivat ottaa velkaa enemmän ja siten velkaantua nopeasti 1980-luvun lopulla. 1990-luvun lamalla oli kuitenkin vaikutuksensa ihmisten talouteen. Laman takia yrityksiä joutui konkurssiin, kiinteistöjen hinnat laskevat ja korot nousivat. Suurin asia mikä vaikutti velalliseksi päätymiseen, oli ammattimaiset velkojat, joilla tarkoitetaan järjestäytyneitä luottomarkkinoita ja joiden toiminta perustuu korolliseen luotonottoon. (Koulu & Lindfors 2010, 3; Rantala & Tarkkala 2009, 3.)

Ennen velkajärjestelylain voimaantuloa, useammat tahot ilmaisivat huolensa velkaongelmiin joutuneiden ihmisten asemasta sekä auttamistarpeista. (Muttilainen 2002, 169.) Vuonna 1993 voimaan tullut laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (L57/1993) luotiin auttamaan yksityisiä henkilöitä, jolla oli todettu maksukyvyttömyys velkojensa hoitamiseen. Lailla haluttiin korjata yksityisen velallisen taloudellista tilannetta. Laissa tilanteen korjaamisella tarkoitetaan sitä, että tuomioistuin voi määrätä henkilön velkoja koskevista järjestelyistä, kuten velkajärjestely. Ja vahvistaa velalliselle hänen maksukykyään vastaava maksuohjelma.

Kun rahoitusmarkkinat vapautuivat, syntyi runsaasti uusia instituutioita, joilla pyrittiin parantamaan ylivelkaantuneen ihmisen asemaa. Niiden tarkoituksena oli ehkäistä velkaongelmia ja vähentää niistä aiheutuvia haittoja. Instituutiolla pyrittiin myös auttamaan ihmisiä takaisin työ- ja luottomarkkinoille. (Muttilainen 2002, 165.)

Kun puhutaan luottoyhteiskunnasta, tarkoitetaan yhteiskuntaa, jossa luotot ovat normaali osa talouksien elämää. Velkaongelmista ja niiden selvittämisestä on tullut joidenkin ihmisten arkipäivää sekä velka-asiat ovat nousseet tärkeäksi yhteiskuntapolitiikan kohteeksi. Ennen kuin nykyaikainen sosiaaliturvajärjestelmä oli kehittynyt, ihmisten ainoina tulonlähteinä toimivat ansiotulot sekä niistä saadut säästöt. Näistä kertyi pääasiallinen turva mahdollisten yllättävien taloudellisten riskien varalle. Sosiaaliturvan kehittyminen pakolliseksi sosiaalivakuutusohjelmaksi sekä toisen maailman sodan jälkeiseksi suojaverkoksi hyvinvointivaltiolle toi myös Suomessa sosiaaliturvaetuudet kansalaisten saataville. Luottoyhteiskunnan synty mahdollisti sen, että ihmiset voivat käyttää luottoja oman palkkansa sekä muiden tulojen lisänä, jopa sosiaaliturvan sijaan. Kun luottojen käyttö lisääntyi, niistä tuli pikkuhiljaa osa normaalia taloudenhoitoa. (Muttillainen 2002, 3, 51.)

### 3.2 Hallitusta velkaantumisesta velkaongelmaksi

Velkaantuminen itsessään ei ole merkki ihmisen huonosta talouden hallinnasta. Ja se voi kertoa jopa ihmisen huomattavasta maksukyvyistä. Suurin osa ihmisistä velkaantuu elämänsä aikana. Koska elämme luottoyhteiskunnassa, on luottojen ottaminen tullut osaksi ihmisten normaalia kulutuskäyttäytymistä. Luottoja otetaan rahoittamaan pieniä ja suuria hankintoja. Yleisintä luottojen käyttö on hyväosaisten keskuudessa. Myös huono-osaisetkin ihmiset ottavat luottoa, mutta vain heillä on vaikeuksia velan takaisin maksamisessa. Näin ollen velkaantumisesta tulee ylivelkaantumista. (Blomgren, Maunula, & Hiilamo 2014, 245, 260.)

Taloudellisella osaamisella tarkoitetaan sitä, että ihminen osaa hallita omia tulojaan ja menojaan sekä huolehtia taloudellisista velvoitteistaan siten, ettei hän pääse ylivelkaantumaan. Talouden hallinnalla tarkoitetaan päivittäisten raha-asioiden hoitamista, sijoittamista, säästämistä sekä lainan ottamista. (Peura-Kapanen & Raijas 2009, 3.)

Ihmisten ylivelkaantumisen yhtenä syynä pidetään kulutusluottojen tarjonnan ja kysynnän kasvua. Kulutusluottojen tarjonta on kasvanut ja sen seurauksena

luottoa tarjoavat nykyään useammat eri tahot, esim. pankin tarjoamista vakuudellisista luotoista pikavippimarkkinoiden tarjoamiin helposti saataviin luottoihin. Kauppojen keskusliikkeet ja yksityiset kaupat tarjoavat talouksille korttiluottoja ja niiden saanti on tehty helpoksi ostosten yhteydessä, usein niitä jopa ihmisille tyrkytetään. (Peura-Kapanen & Raijas 2009, 1.)

Ei ole olemassa määritelmää, jolla voitaisiin erotella kuka on ylivelkaantunut ja kuka ei. Puhuttaessa ylivelkaantumisesta, sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihmisellä ei jää rahaa velkojen maksuun sen jälkeen kun hän on ensin maksanut talouteen liittyvät välttämättömät menot. Eikä ihmisellä ole omaisuutta, jolla hän pystyisi maksamaan velkansa pois. (Blomgren ym. 2014, 245.)

Velkaongelmaa yksilötasolla on vaikea määritellä. Karkeasti voidaan ajatella niin, että velkaongelma perustuu ihmisen omakohtaiseen arvioon omasta kyvystä selviytyä maksusitoumuksista sekä veloista. Kuitenkin velka ongelmana alkaa oireilla usein vasta silloin, kun ryhdytään maksamaan otettuja velkoja pois velalla, vaikka ihminen itse vielä kokisi pärjäävänsä. Velkaongelmasta puhutaan silloinkin, kun ihmisen suuren velkamäärän takia, eivät rahat riitä normaaliin elämiseen tai elämiseen tarvittavat elintarvikkeet joudutaan ostamaan lainatulla rahalla. Tällaisissa tapauksissa rinnastetaan velkaongelma usein köyhyyteen. (Rantala & Tarkkala 2009, 10.)

Ihmisen velkaantumiseen voi vaikuttaa useat eri tekijät. Lainojen myöntäminen perustuu ihmisen kykyyn maksaa otettu laina takaisin. Joskus kuitenkin ihmisen taloudelliset ongelmat alkavat kertyä muista kuin heidän omasta syystään. Silloin omien velkojen hallinnasta voi tulla vaikeaa ja taloudelliset ongelmat lisääntyvät. Syinä voi olla yllättävä työpaikan menetys, jonka seurauksena ihminen jää työttömäksi. Ihminen voi sairastua vakavammin yllättäen, jonka vuoksi jää pois työelämästä, mikä vaikuttaa taloudelliseen tilanteeseen. Myös asuntojen arvojen romahtaminen sekä korkojen nousu vaikuttavat taloudellisen tilanteen heikkenemiseen. (Turunen & Hiilamo 2014.)

Yksi velkaantumisen tekijöistä on myös rahapelien pelaaminen, jota varten otetaan luottoa. Luottojen ottaminen lisää osaltaan ihmisen pelaamista. Pelaamista on helppo jatkaa, kun rahaa on saatavilla helposti ja nopeasti luotolla

lisää. Rahapelejä pelaavat kaiken ikäiset ihmiset, joukossa on sekä perheellisiä että yksineläjiäkin. Vaikka pelaajissa on huomattu olevan enemmän miehiä kuin naisia, on ongelma yhtä lailla myös naisten pelaamisessa. Pelaamisesta aiheutuvat ongelmat eivät välttämättä rajoitu koskemaan vain pelaajaa itseään, toisinaan kärsimään joutuvat myös muu perhe. Vaikka väestötasolla velanotto rahapelejä varten on ilmiönä marginaalinen, kertoo se kuitenkin osaltaan jotain nykyajan hengestä. (Rantala & Tarkkala 2010, 27, 28.)

Kaikki syyt velkasuhteiden syntyyn vaihtelevat eivätkä velkasuhteet välttämättä johdu aina varsinaisesta luotonannosta. Velkaa voi aiheutua velalliselle esim. maksamattomasta sakosta, verosta, vahingonkorvauksesta tai vaikka elatusavusta. Luoton ottaminen ja antaminen perustuvat oletuksiin ja tulo-odotuksiin siitä, että ihmisellä on kykyä hoitaa velvoitteensa. Kun kykyä arvioidaan apuna pystytään käyttämään ihmisen luottotietoja. Työelämän muuttuvuuden takia on sekä tulevaisuuden että ihmisen maksukyvyyn ennakoiminen haastavaa. Kun pysyvät ja pitkäaikaiset työpaikat vähenevät, tilalle ovat tulleet lyhyet työsuhteet, joissa työ tehdään yksityisille elinkeino- ja ammatinharjoittajille, työntekijöille on myös asetettu korkeampia vaatimuksia kuin ennen. Työttömyys voi aiheuttaa sen, että ihminen syrjäytyy, joka taas edesauttaa sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien synnyssä. Edellä mainitut ongelmat eivät jää vain syrjäytyneen ihmisen itsensä ongelmiksi, vaan ulottuvat myös hänen lähipiiriinsä sekä perheeseensä. (Oikeusministeriö 2007, 3–4.)

### 3.3 Maksuhäiriömerkinnän vaikutukset

Taloudelliset vaikeudet saattavat joskus aiheuttaa ihmisen tietoihin maksuhäiriömerkinnän, jolla on suuri negatiivinen vaikutus ihmisen elämään. Silloin kun ihmisen tiedoista löytyy edellä mainittu merkintä, ei hän voi välttämättä saada esimerkiksi vuokra-asuntoa, varsinkaan jos merkinnän saannin takana ovat maksamattomat vuokrat. Myös tavaroiden ostaminen luotolla ei onnistu, vaan ihmisen pitää silloin maksaa tuote kerralla kokonaan. (Kuluttajaliitto. Oman talouden hallinta. Velkaantuminen ja maksuhäiriöt.)

Muita asioita, joita maksuhäiriömerkintä hankaloittaa ovat puhelinliittymän avaaminen, opintolainan tai vapaaehtoisten vakuutuksien saanti. Myös työpai-  
kan saaminen sellaisissa töissä, joissa henkilö joutuu käsittelemään rahaa, voi  
olla vaikeaa. Työnantaja voi katsoa, että henkilö, jolla on maksuhäiriömerkintä,  
ei ole kykenevä tekemään talouteen liittyviä päätöksiä ja jättää siksi palkkaa-  
matta ihmisen. (Kuluttajaliitto. Oman talouden hallinta. Velkaantuminen ja  
maksuhäiriöt.)

### 3.4 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen käsitteenä tuli Suomessa sosiaalipolitiikkaan jo 1970-luvun lop-  
pupuolella. Kuitenkin Helneen (1995) mukaan, ei Suomessa oltu vielä 1990-  
luvun puolivälissäkään edetty syrjäytymisen tutkimisessa kovinkaan pitkälle.  
Syrjäytymisen käsite rantautui Suomeen Ruotsista eikä siihen aikaan Suo-  
messä tunnettu keskusteluita, joita asian tiimoilta käytiin muualla Euroopassa,  
kovinkaan hyvin vielä pitkään aikaan. (Ruotsalainen 2005, 12.)

Prosessia, joka johtaa pitkäaikaiseen huono-osaisuuteen ja köyhyyteen, tun-  
netaan nimellä syrjäytyminen. Syrjäytymisestä puhuttaessa, ei sillä tarkoiteta  
syrjäytyneitä ryhmänä vaan sillä kuvataan prosessuaalista sosiaalista meka-  
nismia, jota pystytään analysoimaan yhteiskunnan toimintaperiaatteina tai ih-  
misen elämänkulun osana. Kun tutkitaan syrjäytymistä yksilön näkökulmasta,  
analysoidaan silloin, miten ihmisen elämässä peräjälkeen tulleet ja häntä kol-  
hineet elämäntapahtumat vaikuttavat heikentävästi ihmisen toimintakykyyn  
sekä resursseihin johtaen huono-osaisuuteen. Tällaisia elämäntapahtumia voi  
olla esim. asunnottomuus, työttömyys, luottotietojen menettäminen, vanhem-  
pien päihdeongelmat, lapsena tapahtunut huostaanotto tai koulun kesken jää-  
minen. (Saari 2015, 103-104.)

Vaikka yksitellen tarkasteltuna useimpien edellä mainittujen tapahtumien vai-  
kutukset elämään ei ole suuri, kuitenkin ajan myötä tapahtumien lisääntyessä ja  
kasautuessa, vaikutus ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin kasvaa merkittävästi  
heikentäen hänen resurssejaan ja toimintakykyään ja johtaen kohti huono-  
osaisuutta. (Saari 2015, 104.)

Syrjäytymisellä on riskitekijänsä mutta, on myös syrjäytymiseltä suojaavia tekijöitä, jotka voivat turvata ihmisen kasvua, vaikka riskitekijöitä olisikin. Tällaisia suojaavia tekijöitä ovat muun muassa harrastusmahdollisuudet, tilanteeseen oikea-aikainen puuttuminen, kokemus siitä, että ihminen pärjää itsenäisesti sekä läheiset ihmissuhteet. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Lapset, nuoret ja perheet. Työn tueksi. Nuorten syrjäytyminen. Syrjäytyminen ja syrjäytymisen riskitekijät.)

Köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseen tarvitaan useampien hallinnonalojen yhteistyötä. Sosiaali- ja terveysministeriö pyrkiikin omalla toiminnallaan vahvistamaan ihmisten työkykyä sekä osallisuutta, vähentämään ihmisten näköalattomuutta ja työttömyyttä sekä huolehtii ihmisten peruspalveluista sekä sosiaaliturvasta. Nykyaikana yhteiskunnan huono-osaisuuden muodoista puhuttaessa, käytetään termiä syrjäytyminen. Syrjäytymisen aiheuttamat erinäiset ongelmat estävät ihmistä osallistumasta täyspainoisesti yhteiskuntaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019)

### 3.5 Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus

Kun vanhempien hyvinvoinnin ongelmat jatkuvat ja siirtyvät lapselle, puhutaan huono-osaisuuden ylisukupolvisuudesta. Yksilö ja perhetasolla huono-osaisuuden ylisukupolvisuus syntyy biologisten, geneettisten, sosioekonomisten sekä psykososiaalisten yhteisvaikutuksesta. Ylisukupolvisuudesta eivät kärsi vain yksittäiset perheet vaan kyse on laajemmasta sosiaalisesta ongelmasta. Vaikuttajina suuremmat yhteiskunnalliset tekijät, esim. tasa-arvon toteutuminen koulutuksessa. Useammassa toteutetuissa tutkimuksissa on osoitettu perhetaustan vaikutus myöhemmän iän hyvinvointiin. Lapsuusiässä koetuilla kuormittavilla tekijöillä on kauaskantoisia seurauksia myöhempään elämään. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Lapset, nuoret ja perheet. Työn tueksi. Nuorten syrjäytyminen. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus.)

Hetkelliset koetut vaikeudet perheessä eivät johda syrjäytymiseen, riski kasvaa asioiden pitkittyessä. Ongelmat voivat myös nivoutua toisiinsa, esim. toimeentuloon liittyvät ongelmat voivat aiheuttaa mielenterveysongelmia ja toisin

päin. Vaikeudet, joita perheet kohtaavat ja joilla on todettu olevan vaikutus lapsen hyvinvointiin vanhemmalla iällä ovat muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmat, työttömyys, asumiseen liittyvät ongelmat, aikuisten väliset riidat ja erot, heikko toimeentulo sekä perheessä tapahtuva laiminlyönti tai väkivalta. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Lapset, nuoret ja perheet. Työn tueksi. Nuorten syrjäytyminen. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus.)

Myös köyhyys ja siitä seuranneet ongelmat siirtyvät sukupolvelta toiselle. Siksi onkin huolestuttavaa, että 1990-luvun jälkeen perheiden köyhyys on lisääntynyt nopeasti. Onneksi nyt on havahduttu siihen, että huono-osaisuuden siirtymistä lapselle voidaan ehkäistä. Tärkeintä ylisukupolvisuuden katkaisussa on lapsen ja vanhempien sekä heidän pärjäämisensä tukeminen. Ja tämä onnistuu vain, jos perhe huomioidaan palveluissa kokonaisuutena. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Lapset, nuoret ja perheet. Työn tueksi. Nuorten syrjäytyminen. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus.)



## 4 SOSIAALINEN LUOTOTUS

### 4.1 Sosiaalisen luototuksen tarkoitus ja järjestäminen

Sosiaalisesta luototuksen tarkoituksesta ja järjestämisestä on säädetty laissa (L 1133/2002). Sosiaalinen luotto on pankkilainaan verrattavissa oleva matalakorkoinen laina, joka antaa yksilölle ja perheelle mahdollisuuden tasapainottaa ja korjata talouttaan. Sen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää ihmisen itsenäistä suoriutumista. (Kainuun sote. Sosiaalinen luotto.) Kunta voi myöntää sosiaalisen luoton henkilölle, jolla ei ole pienten tulojensa tai vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin, mutta jolla on kuitenkin kykyä maksaa luotto takaisin. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Toimeentulo. Sosiaalinen luototus).

Sosiaalisen luototuksen peruslähtökohtana on kiinteä yhteys kunnan sosiaalihuoltoon ja se tarjoaa kunnalle keinon edistää pienituloisten ja vähävaraisten kuntalaisten taloudellista selviytymistä ja itsenäistä suoriutumista. Sosiaalisen luoton avulla kunnat voivat ehkäistä ja korjata taloudellisia ongelmia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja tällä tavoin myötävaikuttaa hyvinvoinnin toteutumiseen alueellaan. Luoton hakemisen ja takaisinmaksuajan yhteydessä voidaan myös antaa ohjausta ja neuvontaa taloudellisten asioiden hoitamisessa sekä auttaa muiden elämänongelmien ratkaisemisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003.)

Sosiaalisen luoton järjestäminen perustuu lainsäädäntöön, mutta se on kunnille vapaaehtoista ja kunta voi järjestää sitä päättämässään laajuudessa (L 1133/2002). Järjestäessään sosiaalista luototusta kunnan velvollisuutena on määritellä kuntakohtaiset perusteet sosiaalisen luoton myöntämiselle. Tällaisia perusteita ovat esimerkiksi:

- kenelle sosiaalista luottoa kunnassa myönnetään ja mihin tarkoituksiin
- sosiaalisen luoton myöntämisen esteet
- sosiaalisen luoton koron määräytymisen perusteet
- yleinen yläraja myönnettäville sosiaalisille luotoille

- laina-ajan enimmäispituus
- miten kunnassa haetaan sosiaalista luottoa

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2003.)

#### 4.2 Sosiaalinen luototus Kainuussa

Kainuussa on kahdeksan kuntaa ja vuonna 2018 asukkaita oli 73 061. (Tilastokeskus. Suomi lukuina. Väestö). Kainuu on ensimmäisenä maakuntana yhdistänyt perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuollon. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä tuottaa kaikki sosiaali- ja terveyspalvelut seitsemälle kunnalle: Hyrynsalmi, Kuhmo, Kajaani, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi. (Kainuun sote. Tietoa meistä).

Kainuussa sosiaalista luottoa myöntää Kainuun sote ja sitä haetaan aikuis-sosiaalityön sosiaalisen luototuksen sosiaaliohjaajalta. Luoton myöntämisen perusteet on esitetty Kainuun soten verkkosivuilla. Luottoa voidaan myöntää perustellusta syystä henkilölle, jolla ei ole pienten tulojen ja vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin. Luoton käyttötarkoitus voi olla esimerkiksi velkakierteen katkaiseminen, kodin hankinnat/muutostyöt tai terveysperusteiset kulut ja sitä voidaan myöntää enimmillään 10 000 euroa. Luoton takaisinmaksuaika on korkeintaan viisi vuotta. (Kainuun sote. Sosiaalinen luototus.)

Sosiaalista luottoa on järjestetty Kainuussa vuodesta 2015 lähtien. Lainapääoma oli palvelun alkaessa 50 000 euroa ja sitä on nostettu vuosittain. Tällä hetkellä pääoman määrä on 250 000 euroa. Pääomaa ei ole sidottu vuotuisen budjetointiin vaan uusia luottoja voidaan myöntää tämän pääoman puitteissa sitä mukaa, kun myönnettyjä luottoja maksetaan takaisin. Vuosien 2015–2017 aikana tehtiin yhteensä 64 myönnteistä luottopäätöstä. (Mikkonen 2019.)

Kainuun sosiaalisessa luototuksessa on kerätty palautetta asiakkailta ja toimintatapaa halutaan kehittää edelleen. Vuoden 2018 alussa toteutettiin asiakastytyväisyyskysely, jossa pyydettiin asiakaspalautetta vuosina 2015–2017

myönteisen luottopäätöksen saaneilta asiakkailta. Palvelu sai vastaajilta positiivista palautetta. Vastaajista suurin osa oli muun muassa sitä mieltä, että ajanvaraus onnistui hyvin ja sosiaalisen luoton henkilökunnan asiakaspalvelu ja osaaminen oli kiitettävää. Vastaajilta kysyttiin ideoita myös palvelun kehittämiseen ja siellä nousi esiin muuna muassa tiedotuksen lisääminen, odotusajan lyhentäminen ja maksimilainamäärän suurentaminen. Palautetta on tarkoitus kerätä jatkossa säännöllisesti. (Mikkonen 2019.)

## 5 TUTKIMUKSIA SOSIAALISEN LUOTOTUKSEN VAIKUTUKSISTA

Sosiaalisesta luototuksesta on tehty useampia opinnäytetöitä, mutta sen vaikutusta on tutkittu vähemmän. Tiina Niemelä on selvittänyt Lahden kaupungin sosiaalisen luototuksen asiakkaiden kokemuksia luotosta ja sen vaikutuksista haastatteleamalla viittä asiakasta. Hänen tutkimuksestaan ilmenee, että sosiaalisen luoton saatuaan asiakkaat kokevat taloudenhallintansa sekä pääsääntöisesti myös elämänlaatunsa parantuneen. Niemelä toteaa, että haastateltavien olleen tyytyväisiä siihen, kuinka sosiaalinen luotto on auttanut heitä velkojen järjestelyssä ja velkakierteen katkaisemisessa. (Niemelä 2011.)

Samansuuntaisia tuloksia on saanut myös Johanna Saari, joka on tutkinut opinnäytetyössään sosiaalisen luoton vaikutusta Porin aikuissosiaalityön asiakkaiden henkilökohtaiseen taloudenhallintaan. Hän arvioi tutkimuksensa perusteella, että sosiaalisen luoton saaneilla henkilöillä on selkeästi vahva usko taloutensa hallinnan paranemiseen sosiaalisen luoton ansiosta. Lisäksi hänen mukaansa asiakkaat kokevat luoton auttaneet heitä tulevaisuuden näkymien suhteen. (Saari 2015.)

Sosiaalisen luototuksen vaikutuksia on selvitetty myös luotonantajien näkökulmasta. Henna Valkonen haastatteli opinnäytetyössään neljää sosiaalisen luoton parissa työskentelevää ammattilaista Keski-Uudellamaalla. Hänen tutkimuksensa mukaan sosiaalisen luoton saaminen voi edistää asiakkaan hyvinvointia sekä taloudellisesti, että fyysisesti ja psyykkisesti. Lisäksi työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakkaat ovat luoton kokeneet elämänhallinnan parantuneen. (Valkonen 2016.)

Kirsti Rissasen sosiaali- ja terveysministeriölle tekemässä selvityksessä käy ilmi, että ne kunnat, jotka ovat ottaneet sosiaalisen luototuksen käyttöön, ovat olleet pääosin tyytyväisiä sen vaikutuksiin. Luoton myöntämisen avulla on voitu saada kuntoon pienituloisten ja velkaantuneiden kuntalaisten talousasiat ja tällä tavoin edistetty myös heidän omatoimista selviytymistään. Lisäksi luotto on osaltaan ollut ehkäisemässä taloudellista syrjäytymistä. (Rissanen 2015.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimuksen tavoitteet

Kainuun aikuissosiaalipalveluissa toivottiin tietoa siitä, miten myönteinen luottopäätös on vaikuttanut asiakkaiden elämäntilanteisiin. Tutkimuksen tavoitteena oli vastata tähän toiveeseen kysymällä asiaa asiakkailta itseltään. Toisena tavoitteena oli selvittää asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten Kainuun sosiaalisen luototuksen palvelua voitaisiin parantaa.

Tämän tutkimuksen toteuttaminen antoi lisäksi tärkeää tietoa siitä, miten valittu aineistonkeruutapa toimii käytännössä. Tavoitteenamme oli arvioida sen käyttöönottoa jatkossa, sillä Kainuun sosiaalisessa luototuksessa on tarkoitus kerätä asiakkaiden palautetta säännöllisesti.

Valitsimme tutkimusaiheemme Kainuun soten opinnäytetyön aihepankista, jossa aiheita kuvattiin seuraavanlaisesti ”selvitys sosiaalisen luoton käytöstä Kainuussa, asiakkaiden kokemuksia, mitä vaikutuksia luotolla on, mitä jos luottoa ei saa”. Huomasimme pian, että aihe oli liian laaja sellaisenaan ja meidän oli rajattava sitä. Päätimme keskittyä ainoastaan siihen, miten asiakkaat kokevat myönteisen luottopäätöksen vaikuttaneen heidän elämäänsä.

Aiheen rajaamisen jälkeen selvitimme, mitä toimeksiantajamme tarkalleen ottaen halusi aiheeseen liittyen tietää. Meille selvisi, että Kainuun aikuissosiaalipalveluilla ei ole tietoa siitä, miten sosiaalisen luoton myöntäminen on vaikuttanut asiakkaiden elämään ja onko se mahdollisesti auttanut heitä eteenpäin esimerkiksi opiskelemaan tai työelämään. Lisäksi toimeksiantaja esitti näkemyksensä siitä, että samassa tutkimuksessa olisi luontevaa kysyä myös palvelun kehittämisestä.

Tutkimusaiheen valitsemisen ja sen rajaamisen jälkeen keskityimme miettimään tutkimusongelmaa. Hyvä tutkimusongelma sisältää kysymyksen tai kysymysten muodossa kiteytyksen siitä, mitä aiheesta halutaan tutkia ja tietää.

Laadullisissa tutkimuksissa tutkimusongelmat ovat yleensä mitä- ja miten-kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Miten asiakkaat kokevat sosiaalisen luoton myöntämisen vaikuttaneen heidän elämäänsä?
2. Miten sosiaalisen luoton palvelua voitaisiin parantaa?

## 6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuskysymysten perusteella päädyimme toteuttamaan työmme laadullisena tutkimuksena, ja meistä oli luontevaa toteuttaa se haastatteluina. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavaa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Toimeksiantajamme esitti toiveen, että mahdollisimman moni asiakas saataisiin haastateltua. Myönteisen luottopäätöksen saaneita vuosina 2015–2017 oli yhteensä 64 ja tavoitteenamme oli saada mahdollisimman moni osallistumaan tutkimukseemme. Arvioimme, että parhaiten tavoittaisimme ihmiset puhelimitse, joten päädyimme valitsemaan tutkimusmenetelmäksemme puhelinhaastattelun.

Puhelimella voidaan toteuttaa haastattelut kustannustehokkaasti, kun haastattelijan ei tarvitse kulkea haastateltavan luo. Lisäksi se antaa joustavasti mahdollisuuksia siirtää haastattelua tarvittaessa. Jotkut ihmiset voivat olla paremmin tavoitettavissa puhelimella kuin kasvokkain. Sosiaalisesti epäsuotuisia vastauksia uskaltaa ehkä kertoa rohkeammin, kun haastateltava ja haastattelija eivät näe toisiaan. (Ikonen 2017, 270–273.) Arvioimme, että velkaantumiseen ja taloudellisiin haasteisiin liittyvät seikat ovat luonteeltaan sosiaalisesti epäsuotuisia ja sen vuoksi niistä keskusteleminen voisi olla vastaajalle helppompaa puhelimitse.

Haastattelukysymykset suunnittelimme tutkimuskysymystemme pohjalta sekä ottaen huomioon sen, mitä toimeksiantajamme halusi selvittää ja miksi. Tällä

tavoin haastattelulomakkeeseemme valikoitui sekä valinta-, että avoimia kysymyksiä ja meillä oli puolistrukturoitu haastattelun runko valmiina. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta haastattelussa ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin (Eskola & Suoranta 2008, 86).

Seuraavaksi meidän oli mietittävä, miten puhelinhaastattelut toteutettaisiin. Tarkoituksenamme oli kysyä samat kysymykset kaikilta haastateltavilta siten, että haastattelun voisi selkeästi toteuttaa puhelimitse, se ei kestäisi kohtuuttoman pitkää aikaa ja haastateltava motivoituisi vastaamaan kysymyksiin koko haastattelun ajan. Aloimme suunnitella haastatteluja varten haastattelulomaketta, joka vastaisi edellä mainittuihin kriteereihin ja jonka pohjalta puhelinhaastattelut toteutettaisiin.

Koska haastattelulomakkeessamme oli valintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä, perehdyimme sekä tilastollisiin että laadullisiin analyysimenetelmiin. Kerätyn aineiston analyysi on yksi tutkimuksen ydinasioista. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, millaisia vastauksia hän saa tutkimusongelmiin. Aineisto voidaan analysoida monin eri tavoin ja ne voidaan jäsentää karkeasti kahdella lähestymistavalla. Selittämiseen pyrkivässä tavassa käytetään tavalisesti tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämiseen pyrkivässä tavassa käytetään usein laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221.)

### 6.3 Tutkimuksen toteutus

Ennen opinnäytetyön aloittamista haimme tutkimuslupaa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymältä ja se myönnettiin tammikuussa 2019. Kun saimme luvan, aloimme suunnitella tutkimuksen toteutusta. Toinen opinnäytetyön tekijöistä työskenteli tutkimuksen teon aikaan Kainuun soten sosiaalisessa luototuksessa toimistosihteerinä. Siitä oli tutkimuksen suunnittelun ja toteutuksen kannalta hyötyä, sillä käytännön asiat oli helppo hoitaa tuttujien ihmisten kanssa.

Kaikille 64 asiakkaalle, jotka olivat saaneet myönteisen luottopäätöksen vuosina 2015–2017 lähetettiin kirje (liite 1) sekä suostumus (liite 2), joka heidän tuli palauttaa allekirjoitettuna. Suostumuksen mukana lähetettiin lomake (liite 3), jonka pohjalta haastattelut toteutettiin. Tällä tavoin haastatteluun osallistujalla oli halutessaan mahdollisuus tutustua kysymyksiin etukäteen.

Kaikista 64:stä asiakkaille lähetetyistä suostumuksista palautui yhteensä 17 kappaletta. Lisäksi palautui yksi haastattelulomake täytettynä. Kyseistä lomaketta ei kuitenkaan huomioitu tutkimuksessa, koska suostumus puuttui, eikä lomakkeelta selvinnyt kuka sen oli lähettänyt, joten häneen ei voitu olla yhteydessä. Kaikki suostumuksen palauttaneet tavoitettiin puhelimitse ja he olivat yhteydenottohetkellä edelleen halukkaita osallistumaan haastatteluun. Näin ollen vastausprosentiksi saatiin 27 %.

Päätimme, että haastatteluja ei äänitetä. Perusteluina päätöksellemme oli se, että haastattelijalla oli valmis lomake, johon hän sai helposti kirjattua vastaukset ja kysymykset olivat luonteeltaan sellaisia, että niihin odotettiin suhteellisen lyhyitä vastauksia, jotka haastattelijalla ehtisi kirjaamaan puhelun aikana.

Toinen opinnäytetyön tekijöistä soitti toukokuun 2019 aikana kaikille suostumuksen palauttaneille henkilöille. Hän tavoitti kaikki 17 henkilöä puhelimitse ja vastaajat olivat yhteydenottohetkellä edelleen halukkaita osallistumaan haastatteluun. Joidenkin henkilöiden osalta haastattelu tehtiin heti ja joidenkin kohdalla sovittiin myöhempi ajankohta, jolloin haastattelijalla otti uudelleen yhteyttä. Kaikki 17 haastattelua toteutuivat. Haastattelut kestivät keskimäärin 11 minuuttia. Lyhin haastattelu oli kestoltaan yhdeksän minuuttia ja pisin 16 minuuttia.

#### 6.4 Haastatteluaineiston analysointi ja tulkinta

Tutkimuksemme perusjoukon muodostivat ne, joista tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita eli ”henkilöt, jotka olivat saaneet Kainuun sosiaalisesta luottotutuksesta myönteisen luottopäätöksen vuosien 2015–2017 aikana”. Näitä henkilöitä oli yhteensä 64 ja siitä muodostui tutkimuksen perusjoukko. Otoksen



muodostavat tutkimukseen osallistuneet vastaajat ja heitä oli tutkimuksesamme yhteensä 17. Otannan ajatus on, että perusjoukkoa selkeästi pienemmän otoksen perusteella saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa. (Vehkalahti 2008, 43.)

Analysoimme tuloksia laskemalla luokittelutason muuttujista lukumääriä ja esittämällä lukumäärät graafisina kuvioina (Vehkalahti 2008, 27). Luokittelun lisäksi käytimme tutkimusaineiston analysoinnissa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin tarkoituksena on tarkastella inhimillisiä merkityksiä, joita tutkittavasta aineistosta löytyy. Tarkoituksena ei ole niinkään kuvata analyysia hyvinkin tarkasti, vaan kyetä tekemään tutkimuksessaan mielekkäitä johtopäätöksiä. Analyysin avulla tutkija myös lisää aineiston informaatioarvoa tiivistämällä aineistoa ja tulkitsemalla sitä, sekä käymällä vuoropuhelua teorian empirian ja oman ajattelunsa kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 103–104, 108.)

Aloitimme tutkimustulosten analysoinnin numeroimalla lomakkeet yhdestä seitsemääntoista ja kirjaamalla kaikki vastaukset Excel-taulukkoon. Ensin kirjoitimme taulukkoon kaikki seitsemän haastattelukysymystä ja jokaisen kysymyksen alle lisäsimme numerot yhdestä 17:ään. Tämän jälkeen otimme ensimmäisen numeroidun lomakkeen ja kirjoitimme lomakkeen vastaukset taulukkoon yksi kysymys kerrallaan. Toimimme näin jokaisen 17 lomakkeen kanssa.

Ensimmäinen kysymys koski sitä, mihin tarkoitukseen haastateltaville myönnettiin luottoa. Jokainen vastaus luokiteltiin siten, että vastausten perusteella muodostui neljä eri ryhmää: velka, kodin kunnostus/irtaimisto, auto ja terveydenhuollon menot. Luokittelussa käytettiin jokaiselle ryhmälle omaa värikoodia havainnollistamisen helpottamiseksi. Jokaisen ryhmän vastaukset laskettiin yhteen ja vastausten perusteella tehtiin pylväsdiagrammi.

Toisessa kysymyksessä pyydettiin haastateltavaa arvioimaan myönnetyn luoton vaikutusta elämäntilanteeseensa asteikolla 4-10. Tämän kysymyksen analysointi aiheutti haastetta, koska kaikki haastateltavat eivät vastanneet kaikkiin

kohtiin. Näin ollen pelkkien keskiarvojen esittäminen ei olisi antanut asianmukaista tietoa. Vastaukset päätettiin koota taulukkoon, josta näkee sekä vastausten määrän että niiden keskiarvon.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin sitä, miten luoton myöntäminen käytännössä paransi vastaajien elämäntilannetta. Kaikki vastaukset kirjattiin taulukkoon ja vastauksista etsittiin yhtäläisyyksiä värikoodilla ja tämän jälkeen niistä tehtiin sisällönanalyysia. Samaa menetelmää käytettiin myös viimeisessä kysymyksessä.

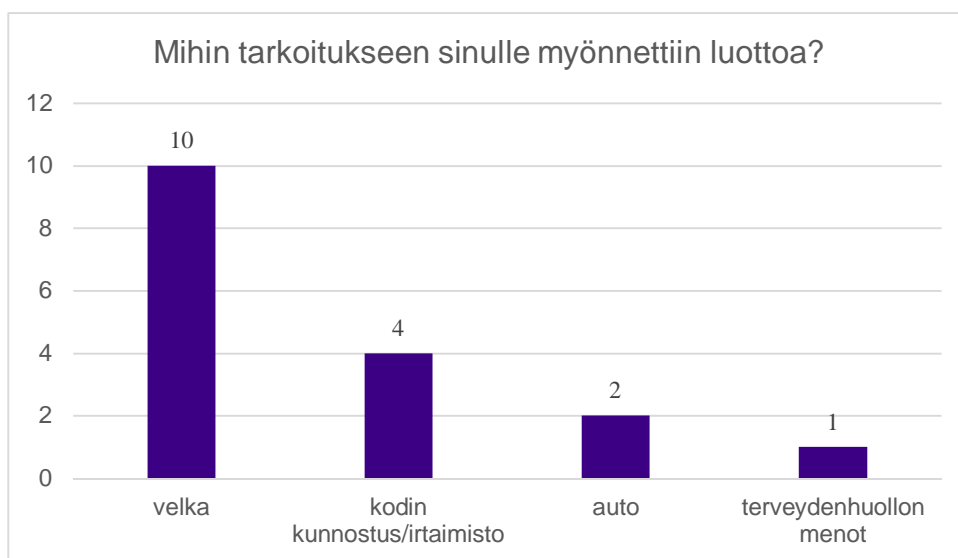
Neljännessä ja viidennessä kysymyksessä laskettiin ei- ja kyllä-vastaukset yhteen ja tehtiin vastauksista pylväsdiagrammit. Kuudennessa kysymyksessä laskettiin keskiarvo arvosanoista, jotka haastateltavat olivat antaneet sosiaalisen luototuksen palvelusta.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Myönteisen luottopäätöksen koetut vaikutukset

Velkaongelmat näkyvät haastateltavien vastauksissa, sillä suurin osa luotoista myönnettiin velkoihin (taulukko 1). Velat olivat pääosin joko ulosottovelkoja tai ne koostuivat useammasta korkeakorkoisesta velasta. Neljälle vastaajista luotto myönnettiin kodin kunnostamista tai kodin irtaimistoa varten, kahdelle auton hankintaan ja yhdelle terveyteen liittyviin menoihin.

TAULUKKO 1. Luoton myöntämisen tarkoitus (n=17)



Haastateltavia pyydettiin arvioimaan sitä, onko heidän elämäntilanteensa parantunut eri seikkojen osalta luoton myöntämisen jälkeen. Arviointi pyydettiin antamaan asteikolla 4–10. Vastausten perusteella eniten parannusta oli tapahtunut velkaantumisessa, ulosotossa ja asumisessa (taulukko 2). Vaihtoehtoon ”Muu, mikä?” yksi haastateltava vastasi ”itsensä arvostaminen”. Kaikki haastateltavat eivät vastanneet kaikkiin kohtiin, mutta jokaiseen vaihtoehtoon tuli vastauksia.

TAULUKKO 2. Vastaajien arvio asteikolla 4–10 elämäntilanteen parantumisesta sosiaalisen luoton myöntämisen jälkeen

	vastausten keskiarvo	vastauksia yhteensä
Opiskelu	7	2
Työllistyminen	8,4	5
Velkaantuminen	9,3	15
Ulosotto	9,8	10
Asuminen	9,2	11
Perhe	8,6	8
Sosiaaliset suhteet	8,3	10
Terveys	8,1	11
Taloudellinen tilanne	8,8	16
Muu, mikä?	10	1

Kaksi vastaajaa koki luoton saannin mahdollistaneen heille opiskelemaan lähtemisen. Työllistymiseen liittyen ajateltiin, että luotto on parantanut tilannetta siten, että työn tekeminen on mielekkäämpää, kun talous on kunnossa ja motivaatio työtä kohtaan lisääntyi, koska osa palkasta ei mennyt ulosottoon. Lisäksi asiaa perusteltiin siten, että sosiaalisen luoton myötä on saanut keskittyä palkkatyöhön, kun ei tarvitse miettiä muita velkoja.

Sosiaalisen luoton ennaltaehkäisevä vaikutus näkyi haastateltavien vastauksissa. Koettiin, että tilanne on parantunut siten, että luoton myöntäminen tasoitti tilannetta, kun ei tarvinnut ottaa uutta velkaa. Lisäksi koettiin, että luotto oli korjannut elämäntilanteen täysin ja antanut mahdollisuuden elää normaalia elämää. Yhdeksän vastaajista oli päässyt kokonaan eroon ulosotosta ja yksi koki, että luoton avulla hän arvioi välttyneensä ulosotolta.

Taloudellinen tilanne oli haastateltavien mukaan parantunut siten, että rahaa jää enemmän elämiseen ja rahat riittävät paremmin. Yksi haastateltavista kertoi, että rahaa jää nyt säästöön ja yksi mainitsi, että aiempi ”hällä väliä”-asenne rahojen suhteen on jäänyt pois.

Tutkimukseen osallistuneista 15 (88 %) ei ollut ottanut uutta lainaa, luottoa tai pikavippejä sosiaalisen luoton myöntämisen jälkeen (taulukko 3). Yksi haastateltava oli ottanut pankkilainaa uusien velkojen järjestelyyn ja yksi joustoluottoa elämisestä aiheutuneisiin kustannuksiin.

TAULUKKO 3. Uuden lainan ottaminen sosiaalisen luoton myöntämisen jälkeen (n=17)



Asuminen oli haastateltavien mukaan parantunut siten, että kotia oli saatu remontoitua, rahaa jäi enemmän asumiseen ja vuokranmaksun kanssa ei tullut ongelmia. Yksi haastateltava kertoi, että se oli tuonut lisää vakautta elämään, kun sai jatkaa asumista omassa asunnossaan. Terveiden osalta selkeästi suurin syy tilanteen paranemiseen oli stressin väheneminen. Yksi vastaaja kuvaili tilannetta siten, että hänen mielenterveytensä oli parantunut, kun velka-asioita ei tarvitse miettiä yötä päivää. Yksi koki terveytensä parantuneen, koska hän sai hankittua lainan avulla silmälasit ja yksi haastateltava kertoi, että hänen sokeriarvonsa olivat parantuneet ja hän sai vähentää insuliiniannoksia.

Pääosin vastaajat olivat sitä mieltä, että sosiaaliset suhteet olivat pysyneet luoton myöntämisen jälkeen ennallaan. Sosiaalisten suhteiden koettiin kuitenkin parantuneen siten, että rahaa jää muuhunkin kuin laskujen maksuun ja siten, että aiemmin velat ja maksuvaikeudet painoivat mieltä ja se helpotti oloa, kun sai sosiaalisen luoton.

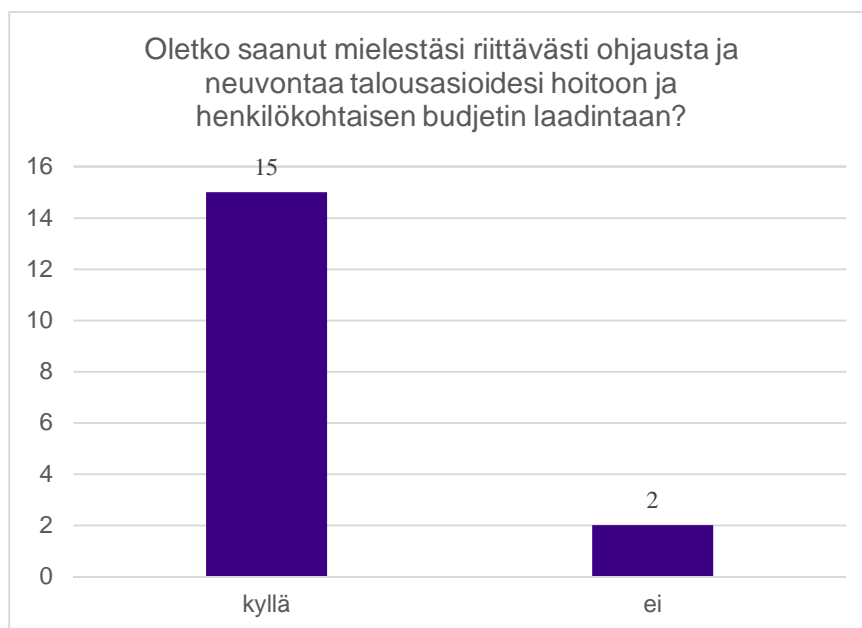
Perheellisellä vanhemman velkaongelmat vaikuttavat monin eri tavoin koko perheeseen. Perhetilannetta sosiaalisen luoton myöntäminen oli parantanut siten, että se antoi mahdollisuuden huolehtia omasta taloudestaan ja tukea

rahallisesti muuta perhettä. Lisäksi vastattiin, että “vaimon kanssa on rennompaa” ja “jää enemmän rahaa perheelle ja lasten kanssa touhuamiseen”.

## 7.2 Palvelun kehittäminen

Kaikki 17 tutkimukseen osallistunutta antoivat numeroarvosanan asteikolla 4–10 sosiaalisen luototuksen palvelusta kokonaisuudessaan. Vastausten mukaan keskiarvoksi tuli 9,3. Palvelu sai haastateltavilta paljon kiitosta. Yksi vastaaja mainitsi, että häntä palvellut ihminen oli mukava, asiallinen ja ystävällinen, eikä asiakkaana tarvinnut tuntea häpeää. Suurin osa oli sitä mieltä, että he olivat saaneet riittävästi ohjausta ja neuvontaa talousasioiden hoitoon ja henkilökohtaisen budjetin laadintaan (taulukko 4). Kaksi vastasi kysymykseen kielteisesti, mutta kumpikaan ei osannut tarkentaa sitä, millaista ohjausta ja neuvontaa he olisivat toivoneet.

TAULUKKO 4. Oletko saanut mielestäsi riittävästi ohjausta ja neuvontaa -kysymyksen vastaukset lukumäärinä (n=17)



Haastateltavat parantaisivat palvelua lisäämällä tiedotusta sekä sujuvoittamalla palvelua. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että sosiaalisesta luototuksesta ei tiedetä tarpeeksi laajasti. Osa vastaajista koki, että sosiaaliohjaajan tavoittaminen on hankalaa. Kesälomat pitkittivät yhden vastaajan mukaan prosessin etenemistä ja lisäksi toivottiin määrärahojen nostamista, jotta niiden loppuminen ei olisi syynä luoton myöntämättä jättämiseen. Yksi haastateltava koki,

että ensin häntä autettiin myöntämällä sosiaalinen luotto, mutta sen jälkeen hänet jätettiin ihan yksin. Hän ehdotti, että luottoa myönnettäessä asiakkaalta kysyttäisiin, haluaako tämä, että häneen otetaan yhteyttä 6-12 kuukauden kulluttua luoton myöntämisestä.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää sitä, miten myönteinen luottopäätös on vaikuttanut asiakkaiden elämäntilanteisiin Kainuussa. Toisena tavoitteena oli saada asiakkailta tietoa siitä, miten sosiaalisen luototuksen palvelua voitaisiin parantaa. Näiden tavoitteiden toteuttamiseksi tarkoituksena oli haastatella kaikkia 64 henkilöä, jotka olivat saaneet myönteisen luottopäätöksen vuosina 2015–2017. Suunnitelma oli, että haastattelut toteutetaan puhelimitse ja ennen puheluita sosiaalisen luototuksen asiakkaille lähetettiin kirje, jossa heitä pyydettiin allekirjoittamaan ja palauttamaan liitteenä ollut suostumus haastatteluun. Haastatteluja toteutui yhteensä 17. Näin ollen tutkimuksemme perusjoukko oli 64 ja otos 17 henkilöä.

Opinnäytetyömme ensimmäinen tutkimuskysymys liittyi luoton myöntämisen vaikutuksiin. Halusimme selvittää sitä, millaista vaikutusta sosiaalisen luoton myöntämisellä on ollut asiakkaiden elämään ja miten sosiaalisen luoton myöntäminen on käytännössä vaikuttanut asiakkaiden elämäntilanteisiin heidän oman kokemuksensa perusteella.

Sosiaalisen luototuksen peruslähtökohtana on tarjota kunnalle keino edistää pienituloisten ja vähävaraisten kuntalaisten taloudellista selviytymistä ja itsenäistä suoriutumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003.) Haastatteluista saamiemme vastausten mukaan luoton saamisella on vaikutusta asiakkaiden opiskeluun, työllistymiseen, velkaantumiseen, ulosottoon, asumiseen, perheeseen, sosiaalisiin suhteisiin, terveyteen ja taloudelliseen tilanteeseen.

Kahdelle haastateltavalle luotto oli mahdollistanut opiskelemaan lähtemisen ja yhdeksän haastateltavaa oli päässyt kokonaan eroon ulosotosta. Yhdentoista vastaajan mukaan luoton myöntämisellä oli vaikutusta terveyteen etenkin sillä tavoin, että stressi oli vähentynyt. Helpottunut olotila puolestaan vaikutti sosiaalisiin suhteisiin ja perhe-elämään. Lisäksi mielekkyys työtä kohtaan muuttui paremmaksi, asuminen saatiin turvattua tai se parani remontin myötä ja asenne rahaa kohtaan muuttui. Käytännön tilanteen paranemisesta kertoo



myös se, että 88 % tutkimukseen osallistuneista ei ollut ottanut uutta lainaa, luottoa tai pikavippejä luoton myöntämisen jälkeen.

”Palvelujärjestelmä tarvitsee uusia lähestymistapoja, joilla voidaan vahvistaa ylivelkaantuneiden voimavaroja ja osallisuutta. Palveluihin pääsyn nopeuttaminen, helppo lähestyttävyyys, leimautumisen välttäminen, kuulluksi tuleminen sekä toiminnan asiakaslähtöisyys ovat keskeisiä ylivelkaantuneiden osallisuuden kokemuksiin liittämiä asioita.” (Peura-Kapanen ym. 2016.) Toinen tutkimuskysymyksemme liittyi sosiaalisen luototuksen palvelun parantamiseen. Haastatteluista saatujen vastausten perusteella Kainuun sosiaalisen luototuksen palvelussa on onnistuttu varsin hyvin, sillä asiakkaiden antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 9,3. Kiitettävästä arvostuksesta huolimatta jotakin parannettavaakin löytyi. Asiakkaat kokivat, että sosiaalisesta luototuksesta pitäisi tiedottaa enemmän ja sosiaaliohjaajan tavoittamisen tulisi olla helpompaa. Lisäksi toivottiin, että määrärahojen loppuminen ei olisi syynä luoton myöntämättä jättämiseen.

Vaikka vastausprosentti (27 %) oli alhainen, onnistuimme kuitenkin saamaan tietoa siitä, mihin tutkimuskysymyksillämme tähtäsimme. Tutkimustuloksemme perustuvat yksittäisten ihmisten kokemuksiin ja tulosten luotettavuutta arvioitaessa pitää ottaa huomioon tutkimuksen vastausprosentti. Lisäksi on hyvä arvioida sitä, valikoituiko tämän tyyppiseen tutkimukseen vain he, jotka kokivat myönteisen luottopäätöksen vaikuttaneen positiivisesti elämäntilanteisiinsa, sillä negatiivisen palautteen antaminen puhelimitse saattaa olla vaikeampaa kuin positiivisen. On myös syytä arvioida sitä, jäikö tutkimuksesta pois he, jotka eivät uskaltaneet tai halunneet keskustella aiheesta puhelimitse. Velkaantuminen ja talouden hallintaan liittyvät haasteet voivat olla monelle hyvin henkilökohtaisia asioita ja niistä puhuminen vaikeaa. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja sen vaikutus otantaan tuloksia tarkasteltaessa on hyvä ottaa huomioon. Otannan toimivuuden takaa ennen kaikkea vastaajien valintaan sisältyvä satunnaisuus. Jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla tulee olla yhtäläinen todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Muussa tapauksessa otos ei edusta perusjoukkoa. (Vehkalahti 2008, 43.)

Puhelinhaastattelu oli helposti järjestettävissä ja saman päivän aikana sai tehdä useamman haastattelun. Haastattelutilanteet olivat haastattelijan kokemuksen mukaan vapautuneita arkaluonteisesta aiheestaan huolimatta. Vapautuneisuuteen saattoi vaikuttaa se, että puheluita ei äänitetty.

Suunnitellussa kyselylomakkeessa huomattiin joitakin puutteita. Kyselyn pituus oli sopiva, mutta yksi kysymys (numero 2) oli usealle vastaajalle epäselvä ja haastattelijan piti selventää sen sisältöä. Lisäksi kyseisen kysymyksen kohdalla puuttui vaihtoehto, jossa haastateltava olisi voinut valita ”aihe ei koske minua” ja ”en osaa sanoa”.

Kun ensimmäinen haastattelu eteni, haastattelija huomasi puutteen haastattelulomakkeessa. Toisen kysymyksen kohdalla pyydettiin haastateltavaa arvioimaan myönnetyn luoton vaikutusta elämäntilanteeseensa asteikolla 4–10. Tämä kysymys aiheutti selkeästi kaksi haastetta.

Ensimmäisenä haasteena oli se, että kaikki vaihtoehdot eivät välttämättä koskeneet vastaajaa. Esimerkki: haastateltavaa pyydettiin arvioimaan sitä, miten luoton myöntäminen on vaikuttanut opiskeluun. Koska haastateltava ei opiskellut, kysymys ei koskettanut häntä. Lomakkeessa ei kuitenkaan ollut vaihtoehtoa, jossa tämä olisi otettu huomioon. Periaatteessa haastateltava olisi voinut vastata 4 = ei ole parantunut lainkaan, mutta se olisi vääristänyt keskiarvoa, joten tässä kohdassa haastattelija päätti soveltaa. Jos kyseinen vaihtoehto ei koskettanut vastaajaa, kohta jätettiin tyhjäksi. Haastattelija toimi näin jokaisen haastateltavan kohdalla. Toinen haaste oli siinä, että osalla haastateltavista vaikutti olevan vaikeuksia hahmottaa sitä, mitä kyseisellä kysymyksellä tarkalleen ottaen tarkoitettiin ja heille oli haastavaa arvioida tilanteensa muuttumista numeroasteikolla.

Haastattelussa päädyttiin käyttämään numeroasteikkoa, sillä sen oletettiin olevan kaikille vastaajille tuttu asteikko. Lisäksi se oli helpompi selittää asiakkaille puhelimitse kuin esimerkiksi likert-asteikko, jossa jokaisen numeron merkitys olisi pitänyt selventää vielä erikseen.

Haastateltavilla oli haastattelijan kokeman mukaan varsin myönteinen asenne haastattelua kohtaan. Suurin osa haastateltavista vastasi kysymyksiin lyhyesti ja vastausten kirjaaminen sujui luontevasti keskustelun lomassa. Osa vastaajista innostui vastaamaan laajemmin, jolloin haastattelija pyysi haastateltavaa odottamaan, jotta hän sai kirjattua kaiken. Kirjaamisen jälkeen haastattelija varmisti haastateltavalta, että oli ymmärtänyt asian oikein.

Puhelinhaastattelun toteutuksen näkökulmasta selkeintä olisi antaa vastaajalle valmiita vastausvaihtoehtoja. Se on kuitenkin haastavaa, koska tutkittava aihe on luonteeltaan sellainen, että valmiiden vastausvaihtoehtojen esittäminen ei mielestämme sovellu siihen. Ihmisten elämäntilanteet ovat hyvin monimuotoisia ja elämäntilanteiden muuttumiseen vaikuttavat niin useat eri seikat, että vastaajien voi olla vaikeaa valita yksiselitteisesti valmiiksi annettuja vaihtoehtoja. Avoimien vastausten kautta saadaan paremmin sellaista tietoa, mitä tämän tyyppisessä tutkimuksessa halutaan selvittää.

Tutkimustulostemme perusteella sosiaalisen luoton myöntäminen vaikuttaa ihmisten elämään positiivisesti ja hyvin monin eri tavoin. Myönteinen luottopäätös ei ainoastaan pysäytä tai ehkäise yksilön ylivelkaantumista, vaan sen vaikutus ulottuu myös muihin elämänalueisiin. Näitä johtopäätöksiä tukee myös muut aiheesta tehdyt opinnäytetöiden tutkimustulokset.

## 9 POHDINTA

### 9.1 Opinnäytetyön prosessin arviointi

Tämän opinnäytetyön prosessin aikana huomasimme käytännössä sen, kuinka aineiston runsaus ja elämänläheisyys tekevät tulosten analysoinnista mielenkiintoista ja haastavaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 225). Ihmisten elämäntilanteet ovat hyvin moninaisia ja niiden muuttumiseen vaikuttavat useat eri seikat, mikä tekee analysoinnista ja johtopäätösten esittämisestä vaikeaa. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että sosiaalisen luoton myöntäminen helpotti monen asiakkaan tilannetta, mutta kun halutaan saada tietoa siitä, miten elämäntilanteet käytännössä muuttuivat, ollaankin suuremman haasteen edessä.

Helpottunut olotila saattaa saada aikaan sen, että sosiaaliset suhteet paranevat tai perhe-elämä on rennompaa. On kuitenkin haastavaa osoittaa, että se johtuisi nimenomaan sosiaalisen luoton myöntämisestä. Vaikka asiaa kysyttiin asiakkaalta itseltään, niin jäimme pohtimaan sitä, onko asiakas välttämättä itsekään tullut ajatelleeksi, että sosiaalisen luoton myöntäminen voisi vaikuttaa muuhunkin kuin taloudenhallintaan, velkaantumiseen tai stressin vähenemiseen.

Haastatteluiden aikana haastattelija pyrki saamaan aikaan luottamuksellisen ja rennon tunnelman ja mielestään onnistui siinä. Henkilökohtaisesta aiheesta huolimatta haastateltavat vastasivat kysymyksiin avoimesti. Tilanteeseen saattoi vaikuttaa myös se, että haastattelija ja haastateltava eivät nähneet eivätkä tunteneet toisiaan ja haastateltava sai osallistua haastatteluun valitsemassaan paikassa ja silloin, kun se hänelle itselleen sopi.

Tiedon analysointi ja tulosten esittäminen aiheuttivat haastetta. Asiakkaiden tilanteet olivat niin erilaisia, että kaikkea saamaamme tietoa ei voitu mitenkään sisällyttää tähän opinnäytetyöhön. Lisäksi ei ole olemassa sellaista graafista

kuviota, jonka avulla voitaisiin esittää se, millä tavoin asiakkaat puhuivat puhelimesta. Heidän äänessään oli haastattelijan mukaan aistittavissa helpotusta ja kiitollisuuttakin.

Kun haastattelut etenivät, huomasimme, miten ensisijaisen tärkeässä roolissa haastattelulomake oli. Kun asiakkaat saadaan osallistumaan tällaiseen tutkimukseen ja heidät tavoitetaan puhelimitse, on erittäin tärkeää, että tällaista tilaisuutta ei hukata huonosti suunnitellun haastattelulomakkeen vuoksi. Haastattelulomakkeen suunnitteluun liittyen olisi kannattanut etsiä enemmän tietoa ja testata haastattelulomaketta useammalla henkilöllä. Haasteista huolimatta lomakkeen avulla saatiin vastauksia tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin sekä kokemuksen myötä oppia siitä, mitä tulisi tehdä toisin.

Tutkimuksemme vastausprosentti olisi saattanut olla korkeampi, mikäli suostumuslomakkeita ei olisi tarvinnut postittaa asiakkaille, vaan ne olisivat olleet valmiina. Koska Kainuun sosiaalisessa luototuksessa halutaan kerätä asiakkaiden kokemuksia jatkossakin, ehdotamme, että palvelussa otetaan käyttöön suostumuksen pyytäminen luoton myöntämisen yhteydessä. Mikäli jatkossa halutaan tutkia asiakkaiden tilanteita niissä tapauksissa, kun luottoa ei myönnetä, voisi saman suostumuksen pyytää myös kielteisen luottopäätöksen saaneilta. Tässä tutkimuksessa käyttämämme suostumusta (liite 2) voi hyödyntää ja muokata vapaasti.

Kysymysten olisi oltava selkeästi ymmärrettävissä. Mikäli haastattelussa käytetään valmista lomakepohjaa, ei haastatteluiden äänittämiselle ole tarvetta. Lisäksi kannattaa huomioida se, että haastattelijan olisi hyvä olla joku muu, kuin luottopäätöksen tekijä. Ennen haastatteluiden tekemistä haastattelulomaketta kannattaa testata useammalla kuin yhdellä henkilöllä.

Tutkimuksessamme käyttämämme haastattelulomake toimi muilta osin, mutta lomakkeen toisen kysymyksen kohdalla elämäntilanteen muuttumisen arviointi asteikolla 4–10 aiheutti vastaajille hankaluutta. Mikäli jatkossa halutaan selvittää sitä, onko sosiaalisen luoton myöntäminen vaikuttanut elämän eri osa-alueisiin, suosittelimme numeroarvioinnin sijaan käyttämään vastausvaihtoehtoja kyllä, ei ja en osaa sanoa.

Eräs haastateltava esitti ehdotuksen jatkoksi luoton myöntämiselle. Hän ehdotti, että kun luottoa myönnetään, asiakkaalta kysyttäisiin, haluaako hän yhteydenottoa 6–12 kuukauden kuluttua luoton myöntämisestä. Tällä tavoin asiakkaalle jäisi tunne, että hän ei jää luoton myöntämisen jälkeen yksin. Tällaisen seurantapuhelun sopiminen yhdessä asiakkaan kanssa on hyvä idea ja sen käyttöönottoa kannattaa harkita.

Puhelinhaastattelu on toimiva ja kustannustehokas tutkimusmenetelmä tämän tyyppisen tutkimuksen tekemiseen. Sen käyttöönottoon liittyy kuitenkin haasteita. Haastattelukysymykset tulisi miettiä tarkoin, sillä niiden määrän on oltava rajallinen (7-10 kysymystä), jotta haastateltavan motivaatio säilyy koko haastattelun ajan. Luoton myöntämisen vaikutusten arviointi voi olla joillekin vastaajista haastavaa ja siksi olisi hyvä tiedottaa haastattelusta etukäteen ja lähettää asiakkaille kysymykset valmiiksi, jotta he ehtivät tutustua niihin ja pohtia omaa tilannettaan.

## 9.2 Eettisyys

Haastatteluihin osallistuminen oli vastaajille vapaaehtoista. Ennen puhelinhaastatteluiden aloittamista asiakkailta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun tekemiseen Kainuun soten tietoturvavastaavan ohjeistuksesta. Suostumuslomakkeet säilytettiin tutkimuksen ajan lukitussa kaapissa, johon vain haastattelijalla oli pääsy. Haastatteluiden vastaukset ja suostumuslomakkeet säilytettiin erillään toisistaan. Tällä tavoin vastauksia ja vastaajia ei voitu yhdistää toisiinsa ja varmistettiin vastaajien anonymiteetin säilyminen.

Lisäksi suostumuslomakkeessa ja haastattelun alussa kerrottiin, että haastattelun yhteydessä ei kirjata ylös haastateltavan nimeä, osoitetta tai muuta persoonatietoa ja haastattelussa annetut tiedot esitetään tutkimuksessa siten, ettei niitä voida yhdistää haastateltavaan. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen suostumuslomakkeet luovutettiin Kainuun sosiaalisen luotonuksen työntekijälle.

Prosessin aikana pyrimme välttämään virheiden syntymistä ja arvioimaan tutkimuksemme luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksemme luotettavuutta parantamiseksi selostimme tarkkaan tutkimuksen toteuttamisen. Lisäksi kerroimme aineiston tuottamisen olosuhteet selvästi ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

### 9.3 Ammatillinen kasvu

Tämän opinnäytetyön prosessi suunnittelusta raportointiin kesti noin puoli-toista vuotta. Sinä aikana toinen tekijöistä oli kaksi kuukautta ulkomaan vaihdossa ja toinen meni naimisiin. Molemmilla on opintojen aikana ollut omat perheensä korvaamattomana apuna ja tukena. Erilaiset työskentelytavat saivat aikaan sen, että molemmilta vaadittiin prosessin aikana joustoa ja ymmärrystä. Koemme yhteistyömme aikana käytyjen keskustelujen ja tehtyjen kompromisien kasvattaneen meitä ammatillisesti. Samanlaista joustoa ja ymmärrystä tulemme tarvitsemaan myös työelämässä, jossa on kohtaamme varmasti erilaisia työskentelytapoja. Meidän on kuitenkin muistettava yhteinen päämäärä ja mentävä sitä kohti kaikesta huolimatta.

Prosessin aikana nousi useasti esiin se, että jälkeen päin ajateltuna asioita olisi kannattanut tehdä toisin ja se aiheutti turhautumista. Emme kuitenkaan lannistuneet, vaan päädyimme ajattelemaan, että ne ovat osa oppimisprosessia ja ammatillista kehittymistä.

Opinnäytetyön toteuttaminen yhteistyössä Kainuun aikuissosiaalipalveluiden kanssa auttoi meitä verkostoitumaan työelämään. Prosessin aikana pääsimme perehtymään sosiaaliseen luototukseen yhtenä sosiaalityön menetelmänä ja kuulemaan sen vaikutuksista asiakkailta itseltään. Kun tutkimus eteni, havaitsimme käytännössä sen, mihin sosionomiopiskelujen aikana olemme usein törmänneet – ihmisten kohtaamiin vaikeuksiin vaikuttavat hyvin monet eri seikat ja niiden ratkaisemiseen ei ole olemassa yhtä oikeaa ratkaisua tai palvelua.

#### 9.4 Sosiaalisen luoton vaikutusten tutkiminen jatkossa

Tutkimuksen edetessä huomasimme, että ihmiset eivät välttämättä osaa arvioida sitä, onko nimenomaan sosiaalisen luoton myöntäminen vaikuttanut heidän elämäntilanteeseensa. Tämä aiheuttaa oman haasteensa haastattelukysymysten asettelulle ja luoton myöntämisen vaikutuksen tutkimiselle.

Tämän vuoksi pohdimme sitä, voisiko luoton vaikutuksia tutkia jollain aivan muulla tavalla kuin kysymällä: Miten asiakkaat kokevat sosiaalisen luoton myöntämisen vaikuttaneen heidän elämäänsä? Sosiaalityön vaikuttavuuden tutkimista varten on olemassa erilaisia mittareita, joiden hyödyntämistä suosittelemme jatkossa arvioimaan.



## LÄHTEET

- Asiakastieto (4.4.2019). Maksuhäiriöisiä henkilöitä on nyt 383 500 – taulukko kertoo tilanteen maakunnittain. Saatavilla <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/maksuhairioisia-henki-loita-on-nyt-383-500-taulukko-kertoo-tilanteen-maakunnit-tain.html>
- Blomgren, J., Maunula, N. & Hiilamo, H. (2014) *Sairastuttaako velka?* 15 vuoden seurantatutkimus pitkäaikaisesti ylivelkaantuneista. Yhteiskuntapolitiikka 79. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116221/blomgren.pdf?sequence=2>
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. (s. 27–32) (5. uud. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. (15. uud. p.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) (2017). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino.
- Ikonen, H. (2017). Puhelinhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja*. (s. 270-273). Tampere: Vastapaino.
- Kainuun sote. Sosiaalinen luototus. Saatavilla 6.8.2019 <https://sote.kainuu.fi/sosiaalinen-luotto>
- Kainuun sote. Tietoa meistä. Saatavilla 5.7.2019 <https://sote.kainuu.fi/tietoa-meista>
- Koulu, R. & Lindfors, H. (2010). *Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet*. Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kuluttajaliitto. Oman talouden hallinta. Velkaantuminen ja maksuhäiriöt. Saatavilla 26.10.2019 <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/maksuhairiomerkinnaan-vaikutukset/>

- L 57/1993. Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930057>
- L 1133/2002. Laki sosiaalisesta luototuksesta. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021133#P3>
- Mikkonen, C. (2019). Kainuun sote. Sosiaalinen luototus. Vuosikertomus 2018. Saatavilla [https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2019-07/Sote\\_vuosikertomus\\_2018\\_UUSI.PDF](https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2019-07/Sote_vuosikertomus_2018_UUSI.PDF)
- Muttilainen, V. (2002). Luottoyhteiskunta. *Kotitalouksien velkaongelmat ja niiden hallinnan muodonmuutos luottojen säännöstelystä velkojen järjestelyyn 1980- ja 1990- luvun Suomessa*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 189. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Niemelä, T. (2011). *Sosiaalinen luototus. Lahden sosiaalisen luototuksen asiakkaiden kokemuksia*. (Opinnäytetyö, Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201104285244>
- Niemi, T. (2015). *Healthier together? Social capital, Health behaviour and Health*. Saatavilla <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153890/healthie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oikeusministeriö 2007. Hyvää velkahallintaa ja maksuhäiriöiden hoitoa. Maksuhäiriöpolitiikan toimintaohjelma vuosille 2007–2011. Saatavilla [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76076/hyvaa\\_velkahallintaa\\_ja\\_maksuhairioiden\\_hoitoa\\_s.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76076/hyvaa_velkahallintaa_ja_maksuhairioiden_hoitoa_s.pdf?sequence=1)
- Paparella, Giuseppe. (2015). *Debt and Health: A Briefing*. Saatavilla <https://www.picker.org/wp-content/uploads/2015/12/Debt-and-Health-A-briefing.pdf>
- Peura-Kapanen, L. & Raijas, A. (2009). *Kuluttajien taloudellinen osaaminen 2000-luvulla*. Keskustelualoitteita 38. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Saatavilla [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152377/Kuluttajien\\_taloudellinen\\_osaaminen\\_2000-luvulla.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152377/Kuluttajien_taloudellinen_osaaminen_2000-luvulla.pdf?sequence=1)
- Peura-Kapanen, L., Aalto, K., Lehtinen, A. & Järvinen, R. (2016). *Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunta. Saatavilla <https://tietokayttoon.fi/docu->

- ments/10616/2009122/26\_Ylivelkaantumi-  
sen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf/97f54cef-  
7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba?version=1.0
- Rantala, K. & Tarkkala, H. (2009). *Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 90. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Saatavilla [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152526/90\\_kotitalouksien.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152526/90_kotitalouksien.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rantala, K. & Tarkkala, H. (2010). *Luotosta luottoon. Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkinalogiikan peilinä*. Yhteiskuntapolitiikka 75. Saatavilla <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100334/rantala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rissanen, K. (2015). *Sosiaalisen luototuksen kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Saatavilla [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70344/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3572-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70344/URN_ISBN_978-952-00-3572-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruotsalainen, S. (2005). *Syrjäytyminen- Syrjäyttäminen*. Syrjäytymisen tarkastelua talouden, yhteiskunnallisten toimijoiden ja sosiaaliturvan näkökulmasta. Marxilainen foorumi. Julkaisusarja 35. Helsinki: Kustannusyhtiö TA-Tieto Oy.
- Ruuskanen, P. (toim.) (2002). *Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Ruuskanen, P. (31.10.2001). *Sosiaalinen pääoma. Käsitteet, suuntaukset ja mekanismit*. VATT- tutkimuksia 81. Helsinki: Oy Nord Print Ab. Saatavilla <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148499/t81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_1.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_1.html)
- Saari, J. (2015). *Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla*. Tallinna: Gaudeamus Oy.

- Saari, J. (2015). *Sosiaalinen luototus*. (Opinnäytetyö, Satakunnan ammatti-  
korkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma). Saatavilla  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015091514652>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2002. Sosiaalinen luototus – vaikuttavuus- ja ko-  
konaisarviointi. Saatavilla <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/maksuhairioisia-henkiloita-on-nyt-383-500-taulukko-kertoo-tilanteen-maakunnittain.html>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2003. Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen  
käynnistäjälle. Saatavilla [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70029/oppaita03\\_6.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70029/oppaita03_6.pdf?sequence=1)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Hyvinvoinnin edistäminen. Osalli-  
suuden edistäminen. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen.  
Saatavilla 26.10.2019 <https://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyiden-ehkaisy>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Toimeentulo. Sosiaalinen luoto-  
tus. Saatavilla 12.10.2019 <https://stm.fi/toimeentulo/sosiaalinen-luototus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (17.5.2019). Aiheet. Hyvinvointi- ja terveys-  
erot. Eriarvoisuus. Elämänkulku. Lapset ja perheet. Saatavilla  
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elaman-kulku/lapset-ja-perheet>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (28.6.2018). Aiheet. Lapset, nuoret ja per-  
heet. Työn tueksi. Nuorten syrjäytyminen. Syrjäytyminen ja syr-  
jäytymisen riskitekijät. Saatavilla [https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/nuorten-syrjaytyminen/syrjaytyminen-ja-syrjaytymisen-riskitekijat](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen/syrjaytyminen-ja-syrjaytymisen-riskitekijat)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (14.9.2016). Aiheet. Lapset, nuoret ja per-  
heet. Työn tueksi. Nuorten syrjäytyminen. Huono-osaisuuden yli-  
sukupolvisuus. Saatavilla [https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/nuorten-syrjaytyminen/huono-osaisuuden-yli-sukupolvisuus](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen/huono-osaisuuden-yli-sukupolvisuus)
- Tiikkainen, P. & Pynnönen, K. (14.2.2018). Sosiaalisen toimintakyvyn arviointi  
ja mittaaminen väestötutkimuksissa. Toimia. Saatavilla

- [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132198/18\\_Sosiaalisen%20toimintakyvyn%20arviointi%20ja%20mittaaminen%20vaestotutkimuksessa.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132198/18_Sosiaalisen%20toimintakyvyn%20arviointi%20ja%20mittaaminen%20vaestotutkimuksessa.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Tilastokeskus. Suomi lukuina. Väestö. Saatavilla 7.8.2019 [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2012). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turunen, E. & Hiilamo, H. (2014). *Health effects of indebtedness: a systematic review*. Saatavilla [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/164261/art\\_3A10.1186\\_2F1471\\_2458\\_14\\_489.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/164261/art_3A10.1186_2F1471_2458_14_489.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valkonen, H. (2016). *Sosiaalinen luototus: Kvalitatiivinen haastattelututkimus sosiaalisen luototuksen käytöstä Keski-Uudellamaalla* (Opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu [lisää koulutusohjelma](#)). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016112918197>
- Vehkalahti, K. (2008). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Väestöliitto. Parit ja sinkut. Tietoa parisuhteesta. Parisuhteen kriisit. Talousvaikeudet. Saatavilla 10.8.2019 [https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/parisuhteen\\_kriisit/talousvaikeudet/](https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhteen_kriisit/talousvaikeudet/)

## LIITE 1. Saatekirje



13.2.2019

## Hei, mitä sinulle kuuluu?

### Miten sosiaalisen luoton myöntäminen on vaikuttanut elämääsi?

Olet saanut Kainuun soten myöntämää sosiaalista luottoa ja haluaisimme tietää, mitä sinulle nyt kuuluu. Tarkoituksenamme on ottaa yhteyttä kaikkiin vuosina 2015–2017 myönteisen luottopäätöksen saaneisiin asiakkaisiimme. Teemme puhelinhaastattelun, jossa kysymme elämäntilanteeseen liittyviä kysymyksiä (kysymykset liitteenä). Haastattelut toteutetaan huhti- ja toukokuun 2019 aikana. Haastattelu kestää noin 15 minuuttia.

### Haastatteluun osallistuminen

Haastattelun tekevät Kainuun sosiaalisen luoton työntekijät sosiaali-ohjaaja Carolina Mikkonen ja toimistosihteri Marika Lamminmäki. Heitä sitoo vaitiolovelvollisuus ja kaikki vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Haastattelun vastaukset kirjataan nimettömästi ja esitetään opinnäytetyössä siten, ettei niitä voida yhdistää haastateltavaan.

Mikäli haluat osallistua haastatteluun, pyydämme sinua

- allekirjoittamaan oheisen suostumuslomakkeen
- lisäämään lomakkeeseen puhelinnumerosi
- postittamaan lomakkeen meille oheisella palautuskuorella mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 31.3.2019 (palautuskuoren postimaksu on maksettu)

*Asiakkaan kuuleminen on meille tärkeää ja toivomme, että osallistut mukaan palvelumme kehittämiseen.*

### Lisätietoja

Lisätietoja haastattelusta ja tutkimuksesta voit kysyä:

[sosiaalinenluotto@kainuu.fi](mailto:sosiaalinenluotto@kainuu.fi)

sosiaali-ohjaaja Carolina Mikkonen, puh. 044 7615 433

toimistosihteri Marika Lamminmäki, puh. 044 797 4103 (poissa 26.2.–30.4.19)



### Opinnäytetyö sosiaalisesta luotuksesta

Diakonia-ammattikorkeakoulun kaksi sosionomiopiskelijää toteuttavat opinnäytetyönsä yhdessä Kainuun aikuis-sosiaalityön kanssa.

Haastatteluvastausten pohjalta opiskelijat tutkivat sitä, miten sosiaalisen luoton myöntäminen on vaikuttanut asiakkaiden elämään ja kuinka palvelua voitaisiin jatkossa parantaa.

Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua joulukuussa 2019, jonka jälkeen se on luettavissa Theseus-palvelussa osoitteessa theseus.fi.

**Kaikkien haastatteluun osallistuneiden kesken arvotaan Kainuun soten tuotepaketti!**

(Arvonta suoritetaan 14.6.2019 ja voittajalle ilmoitetaan voitosta henkilökohtaisesti.)

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Postiosoite:  
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,  
PL 400, 87070 Kainuu

Laskutusosoite:  
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,  
Ostolaskut, PL 401,  
87070 Kainuu

Puhelin:  
08 81581/vaihde  
Sähköposti: etunimi.sukunimi@kainuu.fi

Y-tunnus 2496988-0

Pankki:  
Iban: FI08 8119 9710 0089 72  
BIC: DABAFIHH  
OVT-tunnus  
0037249698802000

## LIITE 2. Suostumus

**Asiakkaan suostumus**

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen suostun siihen, että sosiaalisen luototuksen työntekijä haastattelee minua puhelimitse. Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa sosiaalisen luoton myöntämisen vaikutusta elämään.

Haastattelun yhteydessä ei kirjata ylös nimeäni, osoitettani tai muuta henkilötietoa minusta. Haastattelussa antamani tietoja voidaan käyttää tutkimustarkoitukseen ja ne esitetään tutkimuksessa siten, ettei niitä voida yhdistää minuun. Tietoja käytetään sosiaalisen luoton vaikuttavuuden tutkimiseen ja palvelun kehittämiseen.

Suostumus on voimassa toistaiseksi. Minulla on milloin tahansa mahdollisuus perua tämä suostumus ilmoittamalla siitä sosiaalisen luototuksen työntekijälle.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2019

Paikka ja aika

\_\_\_\_\_  
allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
puhelinnumero

\_\_\_\_\_  
nimenselvennys

## LIITE 3. Haastattelukysymykset

**Puhelinhaastattelu tehdään alla olevien kysymysten pohjalta. Voit halutessasi tutustua kysymyksiin etukäteen.**

1. Mihin tarkoitukseen sinulle myönnettiin luottoa?

\_\_\_\_\_

2. Vertaa elämäntilannettasi ennen luoton myöntämistä tämän hetkiseen elämäntilanteeseesi. Onko tilanteesi mielestäsi parantunut seuraavien asioiden osalta?

Arvioi asteikolla siten, että 4 = ei ole parantunut lainkaan, 10 = on parantunut todella paljon.

- |                         |                |
|-------------------------|----------------|
| - opiskelu              | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - työllistyminen        | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - velkaantuminen        | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - ulosotto              | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - asuminen              | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - perhe                 | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - sosiaaliset suhteet   | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - terveys               | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - taloudellinen tilanne | 4 5 6 7 8 9 10 |
| - joku muu, mikä? _____ | 4 5 6 7 8 9 10 |

3. Miten luoton saaminen on käytännössä parantanut tilannettasi edellisten asioiden osalta?

- opiskelu  
\_\_\_\_\_
- työllistyminen  
\_\_\_\_\_
- velkaantuminen  
\_\_\_\_\_
- ulosotto  
\_\_\_\_\_
- asuminen  
\_\_\_\_\_
- perhe  
\_\_\_\_\_
- sosiaaliset suhteet  
\_\_\_\_\_
- terveys  
\_\_\_\_\_
- taloudellinen tilanne  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Oletko saanut mielestäsi riittävästi ohjausta ja neuvontaa talousasioidesi hoitoon ja henkilökohtaisen budjetin laadintaan?  kyllä  ei



a) Jos vastasit ei, millaista ohjausta ja neuvontaa toivoisit?

---

5. Oletko ottanut luoton myöntämisen jälkeen uutta lainaa, luottoa tai pikavippejä?

kyllä  ei

a) Jos vastasit kyllä, millaista lainaa ja mihin tarkoitukseen?

---

6. Minkä arvosanan antaisit sosiaalisen luototuksen palvelusta kokonaisuudessaan asteikolla 4-10? \_\_\_\_\_

7. Miten parantaisit palvelua?

---

---

---

---

---