

Sanna Vartio

**TALOUSNEUVOLA-MALLI OSANA
TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUKSIA**
Matalan kynnyksen talousohjauspalvelun
kehittäminen

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutus
(ylempi AMK)

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Sanna Vartio	sosionomi (ylempi AMK)	Marraskuu 2020
Opinnäytetyön nimi		
Talousneuvola-malli osana tulevaisuuden sote-keskuksia - Matalan kynnyksen talousohjauspalvelun kehittäminen		72 sivua 7 liitesivua
Toimeksiantaja		
Tampereen kaupungin aikuissosiaalityö		
Ohjaaja		
Johanna Hirvonen ja Tarja Turtiainen / XAMK, Taru Herranen / Tampereen kaupunki		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli mallintaa tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluvalikkoon soveltuva Talousneuvola-palvelu. Ennen mallinnusta selvitettiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkökulmasta Talousneuvolan tarve ja hyödyt sekä palvelussa tarvittava osaaminen ja johtaminen. Opinnäytetyön tarkoitus on tukea Talousneuvolan juurtumista Tampereella osaksi peruspalveluita sekä tukea palvelun käyttöön ottoa valtakunnallisesti myös muissa organisaatioissa.</p> <p>Aihe valikoitui ajankohtaisuuden sekä uuteen palveluun liittyvän tutkimus- ja kehittämistarpeen myötä. Opinnäytetyön tekijä on yksi Talousneuvolan alkuperäisistä kehittäjistä. Opinnäytetyö pohjautuu taloussosiaalityön orientaatioon, minkä lisäksi teoriaperustana ovat verkostojohtaminen, jalkautuva sosiaalityö ja ylivelkaantumisen tutkimus.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena. Toimintatutkimusprosessi alkoi tutkimuksellisella osalla, missä aineistonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoitu kyselytutkimus. Vastauksia kertyi 139 sote-ammattilaiselta. Toisessa vaiheessa järjestettiin kehittämistyöpaja, johon osallistui 28 Talousneuvola-verkoston jäsentä. Työpajassa kehitettiin Talousneuvolan palveluprosessia service blueprint –menetelmällä sekä selvitettiin palvelun johtamista. Kyselytutkimuksen ja kehittämistyöpajan aineiston perusteella laadittiin kolmiosainen kuvallinen Talousneuvola-mallinnus.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten perusteella Talousneuvolalle on sote-palveluiden ammattilaisten näkökulmasta ilmeistä tarvetta ja palvelu soveltuisi hyvin alueellisiin sote-keskuksiin. Talousneuvolalla arvioidaan olevan myönteisiä vaikutuksia yksilön hyvinvointiin monella elämän eri osa-alueella. Talousneuvolan keskeisinä hyötyinä nähdään mahdollisuus ennaltaehkäistä talousongelmia, moniammatillisten palveluiden keskittyminen ja monikanavainen saatavuus sekä sote-alan muihin ydintehtäviin vapautuva resurssi.</p>		
Asiasanat		
taloussosiaalityö, talousohjaus, ylivelkaantuminen, sote-keskus, jalkautuva sosiaalityö, verkostojohtaminen		

<p>Author (authors) Sanna Vartio</p>	<p>Degree Social and health sector development and management YAMK</p>	<p>Time November 2020</p>
<p>Thesis Title The Personal Finance Clinic model as a part of a social and health service center of the future - Development of an accesible financial guidance service</p>		
<p>Commissioned by City of Tampere, social work with adults</p>		
<p>Supervisor Johanna Hirvonen and Tarja Turtiainen, XAMK Taru Herranen, City of Tampere</p>		
<p>The purpose of this thesis is to model a Personal Finance Clinic service for addition to service palettes in municipal social and health centres. Social and health care professionals were consulted on the requirements and benefits of a Personal Finance Clinic in addition to assessing required expertise and leadership qualities. This thesis supports the entrenchment of the Personal Finance Center service into the basic service palette of the city of Tampere and nation wide in various other organisations.</p> <p>The main motivations for choosing the subject of this thesis were timeliness and needs in research and development of a new service. The author is one of the original developers of the Personal Finance Clinic concept. This thesis is based on theories of financial social work, in addition to theoretical bases of network management, mobile social work and studies on over-indebtedness.</p> <p>This thesis was implemented as an action study. The action research process began with a survey, where a semi structured questionnaire was used as the data collection method. Responses were received from 139 social and health service professionals in total. In stage two, a development workshop was held, where 28 Personal Finance Clinic service network members participated. Within the workshop, management methods were clarified and a service blueprint was used to assist in the development of Personal Finance Clinic processes.</p> <p>This thesis shows that from the viewpoint of social and healthcare professionals, Personal Finance Clinics are sorely needed, and the service would fit well into municipal social and health centres. Personal Finance Clinics are expected to deliver positive outcomes in multiple sectors of well-being for individuals accessing its services. The primary benefits are prevention of personal financial problems, availability of consolidated multi-professional services via multiple channels and freed resources in other essential social and health services.</p>		

Keywords

financial social work, financial guidance, over-indebtedness, social and health centre, mobile social work, network management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TARKOITUS JA TAVOITE.....	10
3	TALOUSNEUVOLA OSANA TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUSTA.....	11
3.1	Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus.....	11
3.2	Talousneuvola osana sote-keskuksen palveluita.....	12
4	KÄSITE- JA TIETOPERUSTA.....	13
4.1	Taloussosiaalityö.....	13
4.2	Ylivelkaantuminen.....	15
4.3	Jalkautuva sosiaalityö.....	19
4.4	Verkostojohtaminen.....	20
5	TALOUSNEUVOLA-MALLIN KEHITTÄMINEN TOIMINTATUTKIMUKSENA.....	22
5.1	Tutkimusmenetelmänä toimintatutkimus.....	22
5.2	Toimintatutkimuksen prosessi.....	23
5.2.1	Suunnittelu: kyselytutkimus.....	24
5.2.2	Toiminta: kehittämistyöpaja.....	26
5.2.3	Tulosten arviointi: mallinnus.....	29
6	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET.....	30
6.1	Tarve Talousneuvolalle sote-ammattilaisten näkökulmasta.....	31
6.1.1	Talousohjelmat sote-ammattilaisten vastaanotoilla.....	31
6.1.2	Talousohjelmien moninaiset vaikutukset yksilön hyvinvointiin.....	35
6.1.3	Talousneuvola-palvelu ratkaisuna talousohjauksen tarpeeseen.....	38
6.2	Talousneuvolan hyödyt sote-ammattilaisten näkökulmasta.....	39
6.2.1	Keskittetty moniammatillinen osaaminen.....	39
6.2.2	Ennaltaehkäisevät vaikutukset.....	41
6.2.3	Neuvontaa monikanavaisesti ja matalalla kynnyksellä.....	42

6.2.4	Sote-alan muihin yhdintehtäviin vapautuva resurssi	44
6.3	Sote-keskus Talousneuvolan toimintaympäristönä.....	46
6.4	Yhteenveto kyselytutkimuksen tuloksista.....	48
7	TALOUSNEUVOLAN MALLINNUS	49
7.1	Kehittämistyöpajan tulokset	49
7.2	Valmis mallinnus.....	51
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	57
8.1	Menetelmien tarkastelu.....	57
8.2	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	58
8.3	Tulosten pohdinta	60
8.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	62
8.5	Oman prosessin tarkastelu	64
8.6	Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet.....	66
	LÄHTEET	68

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuksen kysymykset

Liite 2. Kyselytutkimuksen sähköpostisaate

Liite 3. Esimerkki kyselytutkimuksen teemoittelusta

Liite 4. Näyte osasta service blueprint –pohjaa

Liite 5. Kutsu Talousneuvolan kehittämistyöpajaan

Liite 6. Kehittämispäivän post it –laput

Liite 7. Kehittämistyöpajan service blueprint -pohja

1 JOHDANTO

Erilaiset kotitalouksien talouteen liittyvät ilmiöt ja kysymykset ovat yhteiskunnassamme esillä lisääntyvässä määrin. Erityisesti ylivelkaantumiseen liittyvät ongelmat ovat ajankohtaisia myös julkisessa keskustelussa, mutta myös yksilön taloudenhallintaan ja taloudelliseen käyttäytymiseen liittyvistä asioista puhutaan enenevästi. Sanna Marinin hallitusohjelmaan (Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta 2019) on kirjattu tavoitteita kansalaisten ylivelkaantumisen hillitsemiseksi ja talous- ja velkaneuvonnan vahvistamiseksi. Erilaiset talouteen liittyvät kysymykset näkyvät yhteiskunnallisen ja julkisen keskustelun lisäksi myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän arjessa.

Suomalainen kulutuskulttuuri on muuttunut viimeisten vuosikymmenten aikana, ja hankinnat rahoitetaan yhä useammin lainarahalla säästämisen sijaan. Perinteisten pankkilainojen rinnalle ovat tulleet pikalainat, joita käytetään usein päivittäistarpeisiin kuten ruokaan ja asumisen kuluihin: esimerkiksi jo joka neljäs 25–44-vuotias on ottanut pikavipin vuonna 2019. (Järvelä ym. 2019, 18.) Taloudenhallinnan haasteissa yhtenä elämänhallinnan ongelmana on tunnistettu ylisukupolvisuutta. Velkaantumiseen liittyy myös paljon myyttejä ja oikean tiedon puutetta. Pahimmillaan ylivelkaantuminen tai taloudenhallinnan puutteet voivat johtaa yksilöä ja palvelujärjestelmää kuormittaviin vakaviin tilanteisiin, esimerkiksi asunnotomuuteen.

Olen työskennellyt vuosien ajan erilaisissa tehtävissä taloudellisen tuen ja aikuis-sosiaalityön kentällä – toimeentulotuen etuuskäsittelystä kehittämistyöhön. Myös AMK-opinnäytetyön tein toimeentulon näkökulmasta tutkien perustuloa yhtenä vaihtoehtona sosiaaliturvan uudistamiseksi. Olen sosiaaliturvajärjestelmän lisäksi kiinnostunut erilaisista talouteen liittyvistä ilmiöistä, joita sosiaalityössä kohdataan: yksilön taloudenhallinnasta, velkaantumisesta ja näiden vaikutuksista kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Tällä hetkellä työskentelen näiden haasteiden parissa Tampereen aikuissosiaalityössä Aran rahoittamassa ASTA-hankkeessa (2018-2020), jossa on tavoitteena kehittää uusia toimintamalleja vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisemiseksi.

Omassa työssäni olen havainnut, että raha-asioiden sujuvuuden koetaan vaikuttavan monelle elämän osa-alueelle: näitä ovat esimerkiksi perhe-elämä, parisuhde, vanhemmuus, terveys ja mielenterveys. Elämäntilanteiden muutoksiin ei välttämättä varauduta riittävästi esimerkiksi säästämällä taloudellista ”puskuria”, vaikka tulot sen mahdollistaisivatkin. Onkin havaittavissa, että puutteelliset taloushallinnan taidot eivät koske vain pienituloisia tai ylivelkaantuneita. Velkaantumiseen ja taloushallinnan haasteisiin liittyy häpeän kokemusta, ja apua haetaan usein turhan myöhään, mikä on omiaan vaikean taloustilanteen syventämiseksi.

Näihin tarpeisiin pohdin ratkaisuja nykyisessä työtehtävässäni. Olen ollut ideoimassa ja kehittämässä uutta palvelua, moniammatillista talousohjauspiste Talousneuvolaa. Innovaatio on tuore ja saanut alkunsa syksyllä 2019. Palvelun kehittämistyö on vielä kesken: käynnissä on ensimmäinen vaihe, jossa kerätään käytännön kokeilun kautta asiakaskokemuksia ja luodaan yhteistyöverkostoa. Opinnäytetyöni tukee siirtymistä seuraavaan vaiheeseen: Talousneuvola-palvelun juurruttamiseen Tampereen pysyvään palvelutarjontaan sekä Talousneuvolan mallintamiseen myös valtakunnallisesti hyödynnettäväksi.

Talousneuvola on kehitetty kahden hankkeen, ARA:n rahoittaman ASTA-hankkeen sekä oikeusministeriön Ennakoivan talousneuvonnan hankkeen yhteistyössä. Talousneuvolaa organisoii ja toteuttaa tällä hetkellä Tampereen aikuisosiaalityö yhteistyössä talous- ja velkaneuvonnan ja ulosottoviraston kanssa. Matalan kynnyksen nopeasti saavutettava talousohjaus on entistä ajankohtaisempaa, koska tällä hetkellä suomalaisten talouteen vaikuttaa koronaepidemia ja monen suomalaisten taloudellinen tilanne on äkisti heikentynyt. Jo valmiiksi ylivelkaantuneiden tilanne on nyt erityisen huolestuttava.

Talousneuvolan tarkoitus on toimia aikavarauksettomana mahdollisuutena saada selkeyttä omaan taloudelliseen tilanteeseen sekä vastauksia suuriin ja pieniin talouskysymyksiin. Talousneuvolan tavoite on olla ratkaisukeskeinen, helposti lähestyttävä palvelu ilman kohderyhmärajoja – tarvetta talousohjaukselle voi

tulla kenelle tahansa. Tarkoituksena on paitsi tarjota tukea velkatilanteen selvittelyyn, myös tavoittaa ennalta ehkäisevästi henkilöitä, joilla ei esiinny ylivelkaantumista. Tavoitteena on lisäksi tarjota tietoa myös sote-palveluiden ja eri sidosryhmien asiantuntijoille sekä madaltaa talouden puheeksi ottamisen kynnystä eri palveluissa.

Talousneuvolassa kävijän on mahdollista saada yhdessä paikassa henkilökohtaista ohjausta niin sosiaalipalveluiden, talous- ja velkaneuvonnan kuin ulosoton asiantuntijoilta – lisäksi palvelussa on toiminut talous- ja velkaongelmia selättäneitä kokemusasiantuntijoita. Kokeiluvaiheessa Talousneuvola on palvellut hyvinvointikeskuksessa ja se on toiminut säännöllisesti kerran viikossa neljän tunnin ajan. Talousneuvola toimii hyvinvointikeskuksen aulatilassa palvelukioskilla, mutta käytössä on lisäksi ollut erillisiä neuvottelutiloja, joihin on mahdollista vetäytyä keskustelemaan yksityisesti. Koronapandemian aikana Talousneuvola on kokeiltu myös puhelinpalveluna ja hybriditoteutukseen ollaan siirtymässä tämän opinnäytetyön valmistumisen aikoihin.

Tarve Talousneuvola-palvelulle kumpuaa paitsi käytännön asiakastyön kokemuksista, myös erilaisista aiemmista tutkimuksista, joita opinnäytetyössä esittelen. Myös tämän hetkisessä pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa korostetaan useassa kohdassa velkaantumisen ennaltaehkäisyä ja poikkihallinnollista yhteistyötä velkakierteiden ratkaisemiseksi (Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta 2019). Kehitetty palvelu on siten mukana toteuttamassa hallitusohjelmaa. Perinteisesti yhteistyö sosiaalitoimen ja kunnilta valtiolle siirtyneen talous- ja velkaneuvonnan välillä ei ole ollut kovin vahvaa, vaikka velkaantumisen ja taloudenhallinnan haasteiden problematiikka esiintyy yhtenevästi molemmissa. Näiden virastojen välille tulisikin luoda yhteisiä malleja asiakkaiden velkaongelmien ratkaisemiseksi (Ylivelkaantuminen voidaan ehkäistä tehokkaasti eri hallinnonalojen yhteistyöllä 2016).

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TARKOITUS JA TAVOITE

Toteutan sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK-opintojen opinnäytetyöni kehittämistyönä, jonka tarkoituksena on mallintaa uusi Talousneuvola-palvelu tulevaisuuden sote-keskuksiin soveltuvaksi palveluksi. Opinnäytetyöhön kuuluu Talousneuvolan tarpeen ja hyötyjen arviointi eri sosiaali- ja terveyspalvelujen näkökulmasta. Tampere on mukana STM:n Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa, missä tavoitteena on parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita koko maassa ja kehittää sosiaali- ja terveydenhoidon yhteistyötä (STM 2020). Tampereella jo tällä hetkellä alueellisiin hyvinvointikeskuksiin sijoittuu erilaisia hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluita, kuten neuvola, terveysasema, kirjasto, hammashoitola ja nuorisotiloja. Tampereen hyvinvointikeskuspalvelumallissa on näin ollen jo paljon sote-keskuksen piirteitä.

Opinnäytetyön tavoitteena on siis ensinnäkin selvittää sote-ammattilaisten näkökulma moniammatillisen talousohjauspalvelun tarpeelle ja toiseksi mallintaa Talousneuvola tuleviin sote-keskuksiin soveltuvaksi palveluksi. Laadin mallinnuksen erityisesti Tampereella käytettäväksi, mutta mallia on mahdollista hyödyntää myös muissa kunnissa ja organisaatioissa. Talousneuvola-prosessin kehittämiseen ja mallintamiseen osallistan opinnäytetyössä paitsi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, myös Talousneuvolan kumppaniorganisaatioita, kuten talous- ja velkaneuvonta, ulosottovirasto ja Takuusäätiö. Tavoitteenani on mallintaa aidosti verkostoyhteistyössä kehitetty, helposti muihin kuntiin ja organisaatioihin monistettava talousohjauspalvelu. Talousneuvolan mallintamiseen sisältyy myös palvelussa tarvittavan osaamisen ja johtamisen selvittäminen verkostojohtamisen näkökulmasta.

Kehittämistyöhöni liittyy tutkimuksellinen osuus, jossa vastataan seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaista tarvetta Talousneuvolalle on sote- palveluiden näkökulmasta?
2. Mitä mahdollisia hyötyjä Talousneuvolasta voisi olla sote-ammattilaisten näkökulmasta?
3. Millainen Talousneuvola-toimintamalli palvelee sote-keskuksia?

4. Millaista osaamista ja johtamista Talousneuvola edellyttää?

3 TALOUSNEUVOLA OSANA TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUSTA

Opinnäytetyössäni kehitän Talousneuvola nimenomaan tulevaisuuden sote-keskuksissa toteutettavaksi moniammatilliseksi palveluksi. Seuraavissa alaluvuissa kerron ensinnä tulevaisuuden sote-keskushankkeesta ja toiseksi arvioin Talousneuvolan mahdollisuutta asettua sote-keskusten palvelurakenteeseen.

3.1 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystakeskus

STM on käynnistänyt Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystakeskus -ohjelman, joka ajoittuu vuosille 2020–2022 (STM 2019). Käytän sosiaali- ja terveystakeskuksista myöhemmin lyhennettä sote-keskus. Erityisesti tutkimustuloksissa luvussa 6 sote-keskukseen viitataan myös termillä hyvinvointikeskus. Tampereella on käytössä alueellinen hyvinvointikeskuspalvelumalli, jossa on sote-keskusten piirteitä. Hyvinvointikeskuksissa on palvelujen ja tarkoituksen osalta runsaasti yhteneväisyyksiä tulevaisuuden sote-keskuksen kanssa.

Sote-keskukset rakennetaan ihmisten ja asuinalueiden tarpeiden mukaisiksi ja myös digitalisaatiota vahvasti hyödyntäen. Sote-keskuksiin kootaan alueen väestön tarpeen mukaan mm. perus- ja suun terveydenhuollon, sosiaalityön, kotihoiton, neuvolan, mielenterveys- ja päihdehuollon ja avokuntoutuksen palveluja. (STM 2019). Keskuksissa tullaan terveydenhuollon osalta toteuttamaan esimerkiksi kansansairauksia ehkäisevää työtä ja perusterveydenhuollon lisäksi myös terveydenhuollon erityistason konsultaatiota. Sote-keskuksissa koordinoidaan myös erilaisia kotiin vietäviä palveluita ja jalkautuvia palveluita. (STM 2020.)

Sote-keskushankkeella on viisi päätavoitetta, jotka ovat 1) palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen, 2) painopisteen siirto korjaavista toimenpiteistä entistä enemmän ennaltaehkäisevään työhön. 3) Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen, 4) palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen ja 5) kustannusten nousun hillitseminen (STM 2020).

Niemelän ja Kivipellon (2019) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta tulisi toteuttaa vahvasti ja rohkeasti eri viranomaisten, hallintokuntien ja kolmannen sektorin yhteistyötä vahvistamalla. Lainsäädännön tulee mahdollistaa yhteistyö, ja toisaalta eri tahot tulee sitouttaa siihen. Tutkimuksessa on laadittu asiakkuussegmentoinnin pohjalta palvelupolkumalli, jonka avulla on mahdollista laatia erilaisia vaikuttavia palveluita ja kohdentaa resurssia uudella tavalla. Palvelupolkumallissa asiakas ohjautuu varhaisen tuen tai omatoimipalveluiden kautta vastaanottopalveluun, siitä sote-keskuksen sisäisen integraation sosiaali- ja terveystalvveluihin ja tarpeen mukaan yhä eteenpäin yhteisö-, verkosto- tai yhteistyöpalveluihin. (Niemelä & Kivipelto 2019.)

3.2 Talousneuvola osana sote-keskuksen palveluita

Talousneuvola-palvelua on pilotoitu Tampereella, missä sitä on alusta pitäen toteutettu hyvinvointikeskuksessa: sijainniltaan keskeisessä Tipotien hyvinvointikeskuksessa. Suunnitelmana on ollut laajentaa palvelua myös muihin alueellisiin hyvinvointikeskuksiin ja siis samalla tulevaisuuden sote-keskuksiin. Tässä opinnäytetyössä selvitän muun muassa Talousneuvolan soveltuvuutta sote-keskuksiin.

Talousneuvola toteuttaisi sote-keskuksessa sijaitsemalla useampaakin STM:n Sote-keskus-hankkeen tavoitteista. Yksi viidestä edellisessä luvussa mainitusta päätavoitteesta on toiminnan painotuksen ohjaaminen raskaammista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön. Talousneuvolan tavoitteena on madaltaa kynnystä hakeutua talouskysymysten äärelle varhaisessa vaiheessa. Talousneuvola toteuttaa myös monialaisen palvelun käytäntöä, mikä myös on mainittu hankkeohjelman tavoitteissa. Samoin Talousneuvolan tavoitteena on laajentua yhdenvertaisesti saavutettavaksi – tätä tavoitetta tukee myös saavutettavuus puhelinpalvelulla, tulevaisuudessa mahdollisesti myös digipalveluin. Aikavaraukseton ja nopeasti saavutettava palvelu vastaa myös oikea-aikaisuuden tavoitteeseen.

Sijainti sote-keskuksissa voisi tukea talousongelmien laajempaa tunnistamista ja puheeksi ottamista eri palveluissa. Niemelän ja Kivipellon (2019) tutkimuksessa

otetaan kantaa siihen, että sosiaalipalveluiden tarpeet tulisi tunnistaa myös terveydenhoidon puolella. Talousohjauksen tarve on tunnistettu perinteisesti sosiaalipalvelujen tarpeeksi. Opinnäytetyössäni pääsin selvittämään myös mm. perusterveydenhuollon työntekijöiden näkemyksiä Talousneuvolan tarpeellisuuteen liittyen.

Talousneuvola toisi sote-keskuksiin yhä laajempaa palvelutarjontaa ja osaamista, kun talous- ja velkaneuvonnan sekä ulosoton työntekijät jalkautuisivat sote-keskuksen Talousneuvolaan. Sote-keskuksen palvelurakenteessa näkisin Talousneuvolan sijaitsevan luontevimmin sosiaalityön palveluna, sillä aikuissosiaalityön rooli on Talousneuvolassa keskeinen. Pidän kuitenkin olennaisena, että kaikki sote-keskuksen palvelut tunnistaisivat Talousneuvolan mahdollisuudet auttaa asiakkaiden tavoitteiden toteutumisessa ja haasteiden ratkaisemisessa. Sote-keskuksessa palvelut ovat helpommin hyödynnettävissä, kun ammattilaiset oppivat tietämään, mitä eri ammattikuntien työntekijät tekevät ja millaisella yhteistyöllä pystytään tukemaan asiakasta parhaiten.

4 KÄSITE- JA TIETOPERUSTA

4.1 Taloussosiaalityö

Pienituloisten, taloudenhallinnan ongelmista kärsivien ja velkaantuneiden kanssa työskentely on ollut aina yksi keskeinen osa aikuissosiaalityötä. Myös taloudellinen tuki on ollut perinteisesti yksi sosiaalityön työkalu, ja kuntien sosiaalitoimessa päätettiin kuntalaisten toimeentulotuesta kokonaisuudessaan ennen vuotta 2017, jolloin perustoimeentulotuki siirtyi käsiteltäväksi Kelaan. Toimeentulotuen harkinnanvaraisista osuuksista, täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta, päätetään kuitenkin yhä kunnissa. Erilaiset talouskysymykset näkyvät sosiaalityössä vahvasti edelleen, sillä sosiaalityön palveluiden asiakkaat ovat usein taloudellisesti haavoittuvaisessa asemassa. Toimeentulotuen lisäksi taloudelliseen avustamiseen liittyviä työvälineitä on muitakin, esimerkiksi välitystili ja sosiaalinen luotto. (Viitasalo 2018.)

Varsinaisesti taloussosiaalityötä on Suomessa tutkittu vasta varsin vähän. Muunkielistä tutkimusta aiheesta on tehty jonkin verran, ja termi taloussosiaalityö (*financial social work*) on alun perin otettu käyttöön Yhdysvalloissa 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä (Viitasalo 2018, 96). Yhdysvalloissa kiinnostus taloussosiaalityöhön on kasvanut viimeisimmän taloudellisen taantuman jälkeen taloudellisen turvallisuuden, vakauden ja tasa-arvon ja turvallisuuden lisäämiseksi. Taloussosiaalityö sisältyy Yhdysvalloissa myös yhä vahvemmin sosiaalityön opetussuunnitelmiin. (Frey ym. 2017.)

Taloussosiaalityössä toimeentulokysymystä tarkastellaan moniulotteisesti paitsi taloudellisen tuen ja rahan käytön, myös esimerkiksi toimeentulo-ongelmien aiheuttamien tunnereaktioiden ja tarvittavan psykososiaalisen tuen ja motivoinnin näkökulmasta (Kettunen 2019). Taloussosiaalityön tavoite on vahvistaa heikossa asemassa olevien taloudellista toimintakykyä ja hyvinvointia (University of Maryland 2010).

Taloudellinen lukutaito

Taloussosiaalityön keskeisiä käsitteitä ovat taloudellinen lukutaito ja taloudellinen toimintakyky. Taloudelliseen lukutaitoon kuuluu arkinen rahankäyttö, menojen priorisointi, kyky varautua muutoksiin, palveluja koskevat valinnat, talousasioiden seuraaminen ja avun hankkiminen tarvittaessa (Viitasalo 2019). Lukisin myös esimerkiksi vakuutusosaamisen ja sosiaaliturvaosaamisen kuuluvaksi taloudellisen lukutaidon piiriin.

Väitöskirjassaan taloussosiaalityötä käsitellyt Katri Viitasalo on jakanut käytännön sosiaalityön taloudellista toimintakykyä vahvistavan tuen kolmeen osa-alueeseen: 1) asianajoon, asiakkaan puolesta puhumiseen ja pyrkimyksiin tehdä myös vaikuttamistyötä yhteisö-, ohjelma- ja politiikkatasolla palvelujärjestelmän parantamiseksi sekä asiakaslähtöistämiseksi, 2) työmenetelmäksi, asiakkaan tukemiseksi eri toimintamallien ja työkalujen avulla, yksilöiden ja yhteisöjen talouden- ja elämänhallinnan vahvistamiseksi, ja 3) kohtaamiseksi vuorovaikutuksellisessa

suhteessa psykososiaalisella otteella, pyrkimällä ymmärtämään ja motivoimaan asiakasta (Viitasalo 2019, 8–13).

Aivan uunituoreessa, koronapandemian aikaan Suomen pankin laatimassa Suomalaisten talousosaaminen -analyysissa on selvitetty etenkin nuorten talousosaamista 2000-luvulla tehtyjen tutkimusten ja selvitysten perusteella. Tutkimuksessa on määritelty talousosaamista, taloudellista lukutaitoa ja taloudellista kyvykkyyttä. Julkaisu on niin tuore, että kantaa otetaan myös yllättävän koronapandemian vaikutuksiin kotitalouksien talouteen. Tutkimuksen mukaan nuoret ovat tärkeä kohderyhmä, joskin taloustaitojen vahvistaminen on tarpeellista myös myöhemmissä elämänvaiheissa. (Raijas ym. 2020.)

Olen työssäni perehtynyt taloussosiaalityöhön – käytännön asiakastyön lisäksi olen ollut mm. mukana järjestämässä siihen liittyviä koulutuksia ja kirjoittanut artikkelin Avauksia taloussosiaalityöstä -julkaisuun. Taloussosiaalityö on vahva teoria Talousneuvola-innovaation taustalla ja tulee näkymään sen myötä myös opinäytetyössäni.

4.2 Ylivelkaantuminen

Yhteiskuntamme on hivuttautunut viime vuosikymmeninä kohti niin sanottua luottoyhteiskuntaa: nykyään asuntolainan lisäksi myös useita muita hankintoja rahoitetaan säästöjen sijaan velkarahalla. Vuonna 1975 kotitalouksien velkamäärä on Suomen pankin tilaston mukaan ollut 38,5 prosenttia käytettävissä oleviin tuloihin nähden, kun vuoden 2019 syyskuussa vastaava velkaantumisaste on ollut 127,2 prosenttia (Kotitalouksien velkaantumisaste ja korkorasitus Suomessa 2019).

Varsin moni suomalainen on siis vähintäänkin asuntovelallinen. Toisaalta suuriin velkamääriin ei välttämättä johda ylivelkaantumiseen: yksilön tulot, varallisuus ja elämänhallinta vaikuttavat velanmaksukykyyn, ja selvästi eniten velkaa onkin korkeimman tuloluokan kansalaisilla.

Cambridgen yliopistossa tehdyn eurooppalaista velkaantumista tutkivan väitöskirjan (Alleweldt ym. 2013) mukaan ylivelkaantumiseen liittyvää akateemista tutkimusta ja teoriaa on toistaiseksi vähän. Tutkimuksen mukaan selkeää määritelmää puuttuu, ja esimerkiksi lainsäädännön vaikutukset ylivelkaantumiseen on yhä epäselvät. Kotitalouksien velkaantumisen vaikutus köyhyyteen ja jopa valtion taloudelliseen suorituskykyyn on kuitenkin alettu tiedostaa.

Käsitettä ylivelkaantuminen on määritelty yhteyksistä riippuen monella eri tavalla. Ylivelkaantuneisuuden käsitettä voidaan määritellä joko subjektiivisesti tai objektiivisesti eri mittareita hyödyntäen. Subjektiivisesti velallinen voi itse arvioida ylivelkaantumistaan: näin sitä tarkastellaan esimerkiksi Tilastokeskuksen tulonjakotilastossa. Objektiivisesti voidaan sen sijaan mitata velkaantuneisuuden tasoa tai esimerkiksi maksuhäiriömerkintöjä tai käytettyjä velkojen järjestelykeinoja. (Työmarkkinoilta syrjäytyminen, tulonjako ja köyhyys 2001.)

Olennaista on huomioida se, että velkaantuminen ja ylivelkaantuminen ovat eri asioita. Ylivelkaantuneeksi voidaan esimerkiksi kutsua henkilöä, joka ei selviä veloistaan sovitusti ja jolla on haasteita selvitä tavanomaista menoista (Peura-Kapanen 2016, 13). Suomen pankin kotitalouksien velkaantumisasastetta tarkastelevassa julkaisussa ylivelkaantuneisuutta määritellään kotitalouden vuositulojen ja kokonaisvelkamäärän suhteella. Julkaisussa määritellään voimakkaasti velkaantuneeksi kotitalous, jossa kokonaisvelkamäärä on yli viisinkertainen kotitalouden vuosituloihin nähden. (Kotitalouksien velkaantumisasaste ja korkorasitus Suomessa 2012, 11.)

Myös Euroopan komission kansainvälistä ylivelkaantumista käsittelevässä tutkimuksessa pidetään tärkeänä, että ylivelkaantuneisuudessa tarkastellaan nimenomaan kotitalouksia yksilön sijaan. Tutkimuksessa ylivelkaantuminen nähdään tilana, missä kotitalous on pitkäaikaisesti kyvytön huolehtimaan vastattavista kuluista, tai kuluista huolehtiminen edellyttäisi joko merkittävää menojen karsimista tai tulojen lisääntymistä. (Fondeville ym. 2010.)

Ylivelkaantumiselle altistavat tekijät

Köyhyys on merkittävä riski ylivelkaantumiselle, koska pienituloisen talous on jo valmiiksi joustamaton. Köyhyydellä on oikeastaan kaksisuuntainen seuraussuhde velkaantumiseen nähden: pienituloisella on kohonnut riski ylivelkaantumiseen, mutta toisaalta velkaantuminen myös voi aiheuttaa köyhyyttä (Eskelinen & Siironen 2017, 46). Alleweldt ym. (2013) ovat tutkineet eurooppalaista velkaantumista ja ylivelkaantumisen syitä. Tuloksen mukaan maksuvaikeuksia ilmenee erityisesti niissä maissa, joissa tuloihin suhteutetut elinkustannukset ovat EU:n keskiarvoa korkeampia: elinkustannusten nousu on arvioitu talousvaikeuksien aiheuttajaksi jopa kahdeksassa tapauksessa kymmenestä. Elinkustannuksista merkittävimmiksi on mainittu asumiskulut, ravinto ja liikkuminen. Tutkimuksen mukaan pienituloisuus ja perustarpeisiin liittyvien kustannusten nousu siis lisää riskiä ottaa lainaa. Lainalla saatetaan maksaa myös viivästyskuluja, jolloin elinkustannuksista kokonaisuudessaan maksettu hinta kasvaa entisestään. Tutkimus tuo esiin ylivelkaantumisen aiheuttajana juurikin rakenteellisia köyhyyttä aiheuttavia tekijöitä. (Alleweldt ym. 2013.)

Yksilöllisellä tasolla ylivelkaantumisen syynä nähdään usein tulojen pieneneminen esimerkiksi sairastumisen, työttömyyden, avioeron tai muun elämäntilanteen muutoksen johdosta. Näissä tilanteissa ei tilanteen tasapainottamiseksi ole riittävästi joustoa, kuten säästöjä tai realisoitavaa omaisuutta. Velkaantumisen taustalla on usein pienituloisuutta ja joissakin tilanteissa elämänhallinnan ongelmia tai riippuvuuksia. Ylivelkaantumisen riski on suuri esimerkiksi oman rahan käyttöä harjoittelevilla nuorilla, ja toisaalta myös eläkeläisten velkaantuminen on kasvussa. (Peura-Kapanen ym., 2016, 19–20.)

Ylivelkaantumisen ehkäisy ja hoito

Liisa Peura-Kapasen ym. (2016) tutkimuksessa tarkastellaan ylivelkaantumisen taustojen ja riskien lisäksi kuluttajien velkaongelmien hoidon malleja eri maista sekä ylivelkaantuneille suunnattuja palveluja. Tutkimuksessa esitellään keskeisiä

ylivelkaantuneita henkilöitä koskevia palveluita, kuten sosiaalitoimi, talous- ja velkaneuvonta, Takuusäätiö ja ulosottoimi. Epäkohtana on nähty talous- ja velkaneuvonnan keskimääräisesti pitkä jonotusaika sekä palvelun keskittyminen velkojen järjestelytoimiin. Takuusäätiön palveluista on esitelty Velkalinja ja Kysy rahasta -chat. Tarve näille palveluille osoittautui suureksi, sillä esimerkiksi Velkalinjalle soittaneista vain noin neljänteen on pystytty vastaamaan vuonna 2015. Kuntien aikuissosiaalityössä tutkimuksen mukaan velkoja ei välttämättä kartoiteta, jos veloilla ei ole merkitystä esimerkiksi etuutta koskevissa päätöksissä.

Talous- ja velkaneuvonta perustuu lakiin talous- ja velkaneuvonnasta (2017/813), jossa määritellään esimerkiksi palvelun sisältö ja sen järjestäminen ja tuottaminen, palvelun maksuttomuus sekä tiedonsaantioikeus ja esteellisyysseikat. Talous- ja velkaneuvonta siirtyi vuonna 2019 kunnilta valtiolle oikeusaputoimistojen toteutettavaksi. Palvelussa tarjotaan yksityishenkilöille ja pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville asiantuntevaa neuvontaa taloudellisen tilanteen kartoituksessa sekä sovintoratkaisuehdotusten tekemisessä. Talous- ja velkaneuvonnasta on mahdollista saada apua velkajärjestelyn hakemiseen ja esimerkiksi maksuohjelman laatimiseen. (Talous- ja velkaneuvonta 2020.)

Kolmas sektori nähtiin Peura-Kapasen ym. (2016) tutkimuksessa keskeisessä roolissa velkaantumisen ehkäisemiseksi ja talousosaamisen parantamiseksi. Tällaisia kolmannen sektorin toimijoita ovat esimerkiksi Kuluttajaliiton, Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Marttaliiton ja Finanssialan Keskusliiton materiaalit ja opastus. Suomessa on lisäksi tällä hetkellä käynnissä erilaisia valtakunnallisia hankkeita, joiden tavoitteena on talousosaamisen lisäämien tai ylivelkaantumisen ehkäiseminen. Tällaisia hankkeita ovat esimerkiksi ARA:n ASTA-hanke, oikeusministeriön Ennakoivan talousneuvonnan hanke, Suomen pankin Talousosaamishanke sekä Takuusäätiön ja Marttaliiton Rahat riittää -hanke. (Peura-Kapanen ym. 2016.)

Peura-Kapasen ym. (2016) tutkimuksessa todetaan, että Suomessa painotus on ennaltaehkäisyn sijaan velkaantumista korjaavissa palveluissa. Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan talousneuvonnalla olisivat autettavissa ne, joilla ei ole

isoja velkoja, ja jotka haluavat tukea omaan taloudenhallintaansa. Tutkimuksessa korostetaan oikea-aikaisen talousohjauksen tarvetta, jolloin on mahdollista välttyä velkaantumiselta. Tutkimus tuo esiin myös ongelmia, jotka liittyvät pirstaloituneeseen palvelujärjestelmään sekä viranomaisten ja muiden tahojen väliseen yhteistyöhön. (Peura-Kapanen ym. 2016.)

4.3 Jalkautuva sosiaalityö

Sosiaalityössä on lisääntynyt erityisesti perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen tavoite tarjota palveluja jalkautuvasti asiakkaiden omassa arkiympäristössä. Myös Tampereen aikuissosiaalityössä virastokeskeisten työkäytäntöjen rinnalle on otettu vaihtoehtoja ja palveluja on pyritty viemään esimerkiksi alueellisiin hyvinvointikeskuksiin. Tässä opinnäytetyössä kehitettävä Talousneuvola on matalan kynnyksen jalkautuva palvelu, joka on kokeiluvaiheesta alkaen sijoittunut juurikin hyvinvointikeskukseen.

Jalkautuvan toimintatavan tavoite on helpottaa palveluihin pääsyä madaltamalla kynnystä sijainnin ja aikavarauksettomuuden myötä. Jalkautuvat käytännöt vaativat hyvää suunnittelua. Haasteeksi voi muodostua soveltuvan tilan löytäminen, asiakasryhmän tavoittaminen ja palvelujen juurruttaminen, yhteistyön virittäminen tarpeellisten toimijoiden kanssa sekä muiden ammattiryhmien totuttaminen palveluun ohjaamiseen. Luottamuksellisuuden ja salassapidon varmistaminen on tärkeää, ja tämä tulee huomioida vahvasti myös aihealueeltaan arkaluonteisena pidetyn Talousneuvolan kehittämisessä. Tutkimuksen mukaan joskus johtotason tuki jalkautuville toimintamuodoille jää heikoksi, ja toisaalta myös työntekijätasolla on ilmennyt kielteisiä asenteita jalkautumiselle. (Aikuissosiaalityön jalkautuminen ja matala kynnyksen kehittämiskohteina 2018.) Motivointi ja tarpeellisuuden perustelu kuuluvat osaksi jalkautuvan työmuodon juurruttamista.

Talousneuvolaa ideoidessa olen tutustunut vuosina 2014-2016 Espoon järjestöjen yhteisön Jalkautuvan talousneuvonnan hankkeeseen haastatteleamalla hanke-työntekijöitä. Kehittämishankkeen loppuraportin tuloksiin olen tutustunut nyt opinnäytetyössäni Talousneuvolaa kehittäessä ja mallintaessa. Loppuraportin (Pylk-

känen & Päiviö 2016) mukaan hankkeessa kehitettiin jalkautuvan talousohjauksen käytäntöä, yksilötyöskentelyä ja ryhmämuotoista talousohjausta, pääperiaatteena toimintojen toteuttaminen matalalla kynnyksellä. Hankkeessa kehitettiin erilaisia ohjausprosesseja, verkostoyhteistyötä sekä erilaista materiaalia etenkin velkojen selvittelyn tueksi. Osa hyvistä materiaaleista on käytössä myös Talousneuvolan asiakastyössä.

Jalkautuva talousohjaus -hanke keskittyi erityisesti ns. korjaavaan ohjaukseen ja velkatilanteiden selvittämiseen – 81 prosenttia asiakaskyselyyn vastanneista kertoi tarvinneensa tukea juuri velkojen selvittelyyn liittyen (Pykkänen & Päiviö 2016). Hanke keskitti toimintaa pääasiallisesti niille palvelukentille, joissa taloushaasteita kohdataan paljon. Talousneuvolaa kehittäessä ja tarvearviointia tehdessäni haluan selvittää, millainen on sote-palveluiden henkilöstön näkökulmasta ennalta ehkäisevän työn tarve korjaavan työn rinnalla.

4.4 Verkostojohtaminen

Talousneuvola-innovaation keskeinen idea on toteuttaa moniammatillinen, organisaatorajat ylittävä talousohjauspalvelu. Koska palvelu tapahtuu vähintäänkin aikuissosiaalityön, talous- ja velkaneuvonnan ja ulosottoviraston yhteistoimintana, tarvitaan käytännön toiminnan yhteensovittamiseksi verkoston organisointia ja verkostojohtamista. Toteutukseen sekä käytäntöihin liittyen tarvitaan selkeästi sovitut vastuualueet; lisäksi esimerkiksi toimintaa ohjaava ohjausryhmä voi olla tarpeellinen.

Käsitteenä verkostolla ymmärretään tasavertainen, vastavuoroinen ja itseorganisoituva, eri toimijoiden voimat kokoava yhteistyösuhde. Eri osapuolet näkevät verkoston synergiahöytyjä tarjoavaksi ja optimaaliseksi tavaksi saavuttaa yhteisiä tai erillisiä tavoitteita. Verkostossa toimitaan vapaaehtoisesti. (Verkostojohtamisen opas 2019.) Nykänen (2010) ja Crislip ym. (1994) ovat korostaneet seuraavia verkostojohtamisessa keskeisiä seikkoja: 1) oikea ajoitus ja toimijoiden yhteisten tarpeiden kartoitus, 2) verkostossa toimimisesta kiinnostuneiden sidosryhmien kartoitus ja osallistumisen mahdollistaminen, 3) luotettavat ja avoimet prosessit,

4) myös ylimmän johdon näkyvyys ja osallistuminen prosessissa ja 5) onnistumisesta tiedottaminen.

Verkoston johtaminen ei ole perinteisen hierarkkista, vaan pikemminkin verkoston toiminnan fasilitointia, arviointia ja avustamista. On tärkeää, että verkosto koontuu säännöllisesti toimintaympäristön ulkopuolella ja pysähtyy arvioimiaan toimintaansa kriittisesti. Vastuunkantoa odotetaan ennen kaikkea tasapuolisesti verkoston toimijoilta itseltään. Toisinaan on kuitenkin tarpeellista, että verkostolle nimetään erikseen sen toiminnasta vastaava henkilö tai henkilöitä. (Verkostojohtamisen opas 2019, 15–16.)

Kattanen (2016) on väitöskirjassaan selvittänyt johtamistarpeita verkoston muodostumisvaiheessa. Tutkimuksen mukaan keskeisintä verkoston toiminnan käynnistämässä on erityisesti organisaatioiden toimiva itsensä johtaminen. Organisaation tulee linkittää yhteistyön tavoitteet organisaation omiin tavoitteisiin ja osoittaa yhteistyöhön ne resurssit, mitä tavoitteen toteuttamiseksi tarvitaan. Tärkeää on myös organisaatioiden keskinäinen tasavertaisuuden kokemus yhteistyön muotoutumisvaiheessa. Tarvitaan kuitenkin vetäjäorganisaatio, jolla on päävastuu yhteistyön ohjaamisesta kohti toivottuja tuloksia. (Kattainen 2016.)

Verkostojohtajan tulee myös vastata verkostojen arvioinnista ja mittaamisesta. Toimintaa arvioidessa tarvitaan ensinnäkin kohdennettu tieto mitattavasta asiasta sekä verkoston toiminnan syy-seuraus-suhteiden ymmärrys. Mitattavat muutokset voivat koskea esimerkiksi verkostoyhteistyön syvyyttä ja toimivuutta, tai verkoston vaikutuksia ulospäin, esimerkiksi asiakkaan tilanteeseen. Toiminnan arviointi ja kehittäminen saadun tiedon perusteella on tärkeää. (Ojakoski ym. 2014.) Edellä mainituista sekä verkoston toiminnan käynnistämiseen, että mittaamiseen liittyvät seikat näen tärkeäksi huomioida myös Talousneuvola-verkoston johtamisessa.

5 TALOUSNEUVOLA-MALLIN KEHITTÄMINEN TOIMINTATUTKIMUKSENA

5.1 Tutkimusmenetelmänä toimintatutkimus

Valitsin opinnäytetyöni tutkimukselliseksi lähestymistavaksi toimintatutkimuksena, mikä on yksi laadullisen tutkimuksen suuntaus. Toimintatutkimus on saksalais-amerikkalaisen psykologi Kurt Lewinin 1940-luvulla kehittämä suuntaus, jonka tarkoituksena on edistää muutosta organisatorisella ja jopa yhteiskunnallisella tasolla. Kehitys edellyttää Lewinin mukaan ennen kaikkea yhteistyötä ja ryhmän sitoutumista muutokseen yhteisellä päätöksellä. (Dickens & Watkins 1999, 127-128.) Toimintatutkimuksen tunnuspiirteitä ovat käytäntöön suuntautuminen, muutoksen tavoittelemisen, tutkittavien ja tutkijan aktiiviset roolit prosessissa sekä tutkijan ja tutkittavien välisen suhteen perustana oleva yhteistyö. (Saarinen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Toimintatutkimus näyttäytyi luontevimpana viitekehykseltä, koska se mahdollistaa teoreettisen tutkimuksen ja käytännön kehittämisen vuoropuhelun toteutumisen opinnäytetyössäni. Toimintatutkimus mahdollistaa käytännönläheisen ja sosiaalisen tutkimusprosessin, eikä tutkijan tarvitse tyytyä tarkastelemaan tutkittavaa aihetta etäältä. (Heikkinen ym, 2006). Wadsworth toteaa toimintatutkimusta käsittelevässä artikkelissaan (1998, 2.), että toimintatutkimusprosessin kaikki vaiheet ovat enemmän tai vähemmän osallistavia ja osallistuvia. Wadsworthin (1998, 8.) määritelmän mukaan toimintatutkija ei niinkään toimi itsenäisenä, riippumattomana asiantuntijana, vaan hänestä tulee tutkimuksen mahdollistaja, fasilitaattori.

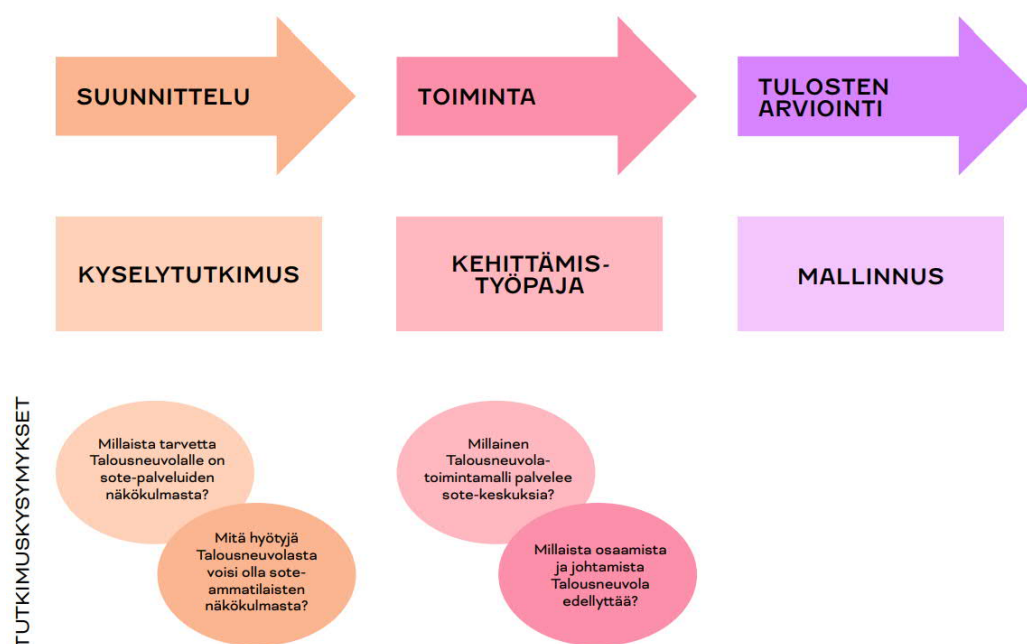
Toimintatutkimus edustaa kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen voi yksinkertaisimmillaan nähdä aineiston ja analyysin muodon kuvaukseksi. Tunnuksmerkkeinä tavataan kuitenkin nähdä ainakin tekstimuotoinen aineisto, esimerkiksi kirjallisessa, kuvallisessa tai äänimuodossa tallennetut haastattelut ja havainnoinnit (Suoranta & Eskola 2015, 19–23). Laadullisessa tutkimuksessa myös teorian osuus on välttämätön kokonaisuuden kannalta: sitä tarvitaan niin itse tutkimuksen viitekehyksessä kuin metodien, tutkimuksen etiikan ja luotettavuuden hahmottamiseksi (Tuomi & Sarajarvi 2018, 38–40).

Muita kvalitatiivisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovat tutkijan osallistuvuus, kenttätyö, laadun ja perusteellisuuden korostaminen tutkittavien määrään nähden, aineistolähteinen analyysi ja narratiivisuus (Suoranta & Eskola 2015, 28–33).

Vaikka laadullisessa tutkimuksessa otannan suuri koko ei ole välttämätöntä, olen opinnäytetyössäni kerännyt tietoa laajalla otannalla sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöltä. Laadullisen tutkimuksen eläminen työn mukana mahdollistaa aineistonkeruun, analyysin, tulkinnan ja raportoinnin yhteen kietoutumisen. (Suoranta & Eskola 2015, 25). Toisaalta roolini opinnäytetyössä on toimia sekä Talousneuvolan tutkijana että osallistuvana kehittäjänä.

5.2 Toimintatutkimuksen prosessi

Toimintatutkimuksessa kehittäminen etenee sykleinä kehittämistarpeen tunnistamisesta suunnitteluun, toimintaan, havainnointiin ja tulosten arviointiin, muodostaen lopulta spiraalin (Suojanen 2014). Seuraavissa alaluvuissa olen eritellyt opinnäytetyöni prosessin toimintatutkimuksellisen syklin kolmeen osaan: suunnittelun, toiminnan ja tulosten arvioinnin vaiheisiin. Oheinen kuva osoittaa myös toimintatutkimuksen sykliä opinnäytetyössäni (Kuva 1).



Kuva 1. Toimintatutkimuksen sykli.

5.2.1 Suunnittelu: kyselytutkimus

Toimintatutkimuksen prosessi alkoi suunnittelulla ja tiedon keräämisellä. Alkuvaiheessa halusin kerätä tietoa siitä, miten talous- ja velkaongelmat eri sosiaali- ja terveyspalveluissa näyttäytyvät ja millaista tarvetta ja mahdollisia hyötyjä Talousneuvolalle nähdään. Tiedon keruun menetelmäksi valitsin kyselytutkimuksen. Kyselytutkimus on soveltuva valinta, kun tutkittavien määrä on suuri ja kun tutkittavat ovat hajallaan eikä esimerkiksi yhtäaikainen tavoittaminen ole mahdollista. Kyselytutkimuksessa tutkimuksen kohteena on henkilö ja kyselylomakkeella on luontevaa selvittää esimerkiksi mielipiteisiin tai käyttäytymiseen liittyviä seikkoja. (Vilka 2014, 28.)

Laadin puolistrukturoidun kyselylomakkeen, jolloin osa kysymyksistä on avoimia laadullisia kysymyksiä ja osa määrällisiä kysymyksiä, missä vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Avoimia kysymyksiä on kyselylomakkeella viisi ja määrällisiä kysymyksiä kuusi. Koska aiheesta ei ole aiempaa tutkimusta, puolistrukturoitu kyselylomake on hyvä valinta: kyselyllä on toisaalta selkeät raamit, mutta se jättää kuitenkin strukturoitua kyselyä paremmin tilaa vapaalle pohdinnalle (Näpärä 2017). Valmiit vastausvaihtoehdot tekevät mittaamisesta selkeämpää ja sujuvoittavat tulosten käsittelyä, mutta avoimet kysymykset tuottavat analysoinnin työläydestä huolimatta arvokasta tietoa, joka jäisi tiukkaan strukturoidussa kyselyssä saamatta (Vehkalahti 2014, 25). Avoimet kysymykset ovat tärkeitä myös luotettavuuden kannalta, sillä vaihtoehdot saattaisivat ohjata vastauksia. Käyttämäni kyselytutkimus on opinnäytetyön liitteenä (Liite 1). Liitteistä löytyy myös kyselytutkimuksen saatteena ollut sähköpostiviesti (Liite 2.)

Kyselylomakkeen laadin tutkimuskysymysten pohjalta. Lisäksi halusin selvittää taustatietoa talousongelmien näkyvyydestä sote-ammattilaisten työssä. Kyselytutkimuksen yhteensä kahdeksalla kysymyksellä selvitän seuraavia asioita: 1) Tulevatko talousongelmat sote-vastaanotoilla puheeksi, ja millaisissa tilanteissa? 2) Olisiko Talousneuvola-palvelulle tarvetta, ja millaisia hyötyä siitä asiakkaiden/potilaiden hyvinvoinnille sekä sote-ammattilaisen omaan työhön olisi? Onko tulevaisuuden sote-keskus soveltuva sijainti Talousneuvolalle? 4) Millaista osaamista

Talousneuvolassa tarvitaan, ja millaisia asioita sote-ammattilaiset toivovat palvelun kehittämisessä huomioitavan?

Laadin kyselyn organisaatiossani yleisesti käytetylle E-lomake –pohjalle. Esites-tasin kyselylomakkeen kolmella kollegalla, joilta saadun palautteen mukaan ky-sely oli looginen, selkeä ja helposti täytettävä. Testivastaukset auttoivat arvioi-maan kyselyn täyttämiseen kuluvan ajan arvioimiseen, ja ilmoitinkin tutkimuksen saatteessa arvioiduksi ajaksi 10 minuuttia. Kysely ei myöskään saanut olla liian pitkä, sillä se voisi helposti vaikuttaa haluun vastata kyselyyn kiireisten ammatti-laisten työarjessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010).

Lähetin kyselyn toukokuussa 2020 eri palveluiden esihenkilöille, jotka välittivät kyselyn eteenpäin työntekijöille. Tutkimuksen kohdistin seuraavien palvelujen henkilöstölle: perusterveydenhuolto, lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu, ai-kuissosiaalityö, päihde- ja psykiatriakeskus, neuvolat ja työllisyyspalvelut. Vas-tauksia toivoin asiakas/potilastyötä tekeviltä työntekijöitä.

Kyselytutkimuksen avointen kysymysten analysoinnin toteutin teemoittelemalla. Valitsin analysointimenetelmäksi teemoittelun, vaikka tutkimussuunnitelmaa laa-tiessa punnitsin pitkään myös aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Teemoitellessa vastauksista kootaan tutkimustehtävän kannalta olennaiset teemat erilaisiksi ky-symyksenasetteluiksi (Eskola & Suoranta 1998, 174). Näitä lähdetään jakamaan yhä seuraaviin alaosioiden, eli pääteemat jakautuvat teemoiksi ja jälleen alatee-moiksi. Kunkin teeman alle kootaan aineistosta ne kohdat, joissa kyseisestä tee-masta puhutaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Etsin omaa tapaani teemoitella: aluksi keräsin teemoja kirjallisesti paperille, mutta siirryin lopulta tau-lukoimaan teemoja tekstinkäsittelyohjelmalla. Teemoittelustani on liitteissä esi-merkki (Liite 3.)

Sen lisäksi, että teemoittelin aineistoa kokonaisuutena, tein myös hieman vertai-lua vastauksissa eri palveluiden kesken. Vertailu mahdollistuu erityisesti määrälli-sen tutkimuksen eli strukturoidun kyselyn osalta (Vilkkä 2014). Tältä osin pääsin

tarkastelemaan myös eroavaisuuksia eri palvelujen edustajien näkemyksissä talousohjauspalveluun liittyen. Kyselytutkimuksen strukturoidun osuuden kysymykset analysoin kvantifioimalla, mikä näkyy tuloksissa. Kvantifioinnin toteutin laske-malla kunkin kohdan määrälliset vastaukset numeeriseen muotoon erilliseen tau-lukkoon. Tämän jälkeen laskin eri vastausten prosenttiosuudet kustakin kysymyk-sestä. Kvantifiointi soveltuu myös laadulliseen tutkimukseen ja lisää tulosten luot-tavuutta aineistosta muodostuvien päätelmien rinnalla (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Raportin tulososuuteen olen koonnut kyselytutkimuksen tuloksista nousevista teemoista sitaatteja näytteiksi. Teemoista on mahdollista käyttää pitkiäkin sitee-rauksia, mutta kaikkien aineistolainauksien tulee olla harkittuja ja perusteltuja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tästä syystä valitsin raporttiin laa-jasta aineistosta tutkittavien kokemusta ja ajatuksia kuvaavia sitaatteja. Sitaatin yhteydessä on mainittu se palvelu, missä työntekijä työskentelee.

5.2.2 Toiminta: kehittämistyöpaja

Prosessin seuraavassa vaiheessa järjestin kehittämistyöpajan Talousneuvolassa mukana olevalle verkostolle. Kehittämistyöpajan tarkoituksena oli kartoittaa osaa-mistarvetta sekä kehittää Talousneuvola-prosessia edelleen mallinnettavaksi. Prosessin suunnitteluvaiheessa saatu ja analysoitu tieto ohjasi tämän vaiheen suunnittelussa, ja kehittämispäivän aluksi esittelin sote-ammattilaisille suunnatun kyselytutkimuksen tulokset.

Työpajassa kehitetyt käytännöt oli tarkoitus paitsi mallintaa, myös viedä suoraan käytäntöön. Talousneuvolan kehittämispäivän tarkoitus oli myös vahvistaa palve-lun verkostoyhteistyötä ja siihen sitoutumista, sekä kannustaa palvelun toimijoita jatkuvan kehittämisen malliin. Työpaja tarjosi foorumin vuoropuhelulle ja myös verkoston keskinäiselle tutustumiselle: vastaavaa verkoston yhteistä kokoontu-mista ei ollut vielä kertaakaan järjestetty.

Kehittämistyöpajan suunnittelu

Toimintatutkimuksellisuuden näkökulmasta yhteinen kehittäminen on tärkeää. Kehittämistyöpajaan kutsuttiin osallistujiksi verkoston keskeiset jäsenet ASTA- ja Ennakoivan talousneuvonnan hankkeista, Tampereen kaupungin asumisneuvonnan ja lapsiperheiden aikuissosiaalityöstä, Pirkanmaan oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnasta, Pirkanmaan ulosottovirastosta, Takuusäätiöstä ja ARA:sta. Lisäksi mukaan kutsuttiin Talousneuvolan kokemusasiantuntijat. Verkostotyöpajaan kutsuttiin käytännön työntekijöitä kuin esihenkilöitä ja päälliköitä, ja yhteensä ilmoittautumisia työpajaan tuli 32.

Kehittämistyöpajan menetelmäksi valikoin palvelumuotoilun service blueprint -menetelmän. Service blueprint on tapa kuvata ja visualisoida palveluprosessi yksityiskohtaisesti huomioiden se, että prosessi ei näyttäydy samanlaisena asiakkaalle ja palvelun tuottajalle. Menetelmä soveltuu palvelun kehittämiseen ja sen selkiyttämiseen prosessissa mukana oleville toimijoille. Service blueprint –menetelmällä kehitetään palvelua eri ulottuvuuksilla: 1) asiakkaalle näkyvä palvelu, 2) asiakkaan oma toiminta, 3) asiakkaalle näkyvä toiminta, 4) asiakkaalle näkymättömän toiminta ja tukitoiminnot. (Service Blueprint s.a.)

Sote-ammattilaisille tekemäni kyselyn aineistosta nousi selkeästi kaksi asiakaspolkua: ennalta ehkäisevä palvelupolku ja ongelmanratkaisun palvelupolku. Näin ollen oli perusteltua työstää molempia palvelupolkuja myös kehittämistyöpajassa. Suunnittelin työpajaan palvelupolun rungon, kehitettävät aihealueet ja määrittelin Talousneuvolan palvelupolun askeleet. Sain työpajan suunnitteluun ja toteutukseen työelämäyhteistyön kautta palvelumuotoilutoimiston tukea. Palvelumuotoilija teetti tavoitteiden ja yhteisen ideoinnin perusteella service blueprint –paperipohjat palvelupolun mallintamista verten. Liitteenä kuva käytetystä service blueprint – pohjan osasta (Liite 5). Tapasimme palvelumuotoilijan kanssa kolme kertaa ennen työpajaa ja suunnittelimme päivän toteutusta.

Kehittämistyöpajan aikaan Suomessa oli alkanut koronavirusepidemian toinen aalto. Varauduin myös työpajan etätoteutukseen, mutta työpaja saatiin toteutettua paikan päällä. Osallistujille ilmoitettiin viikkoa ennen kehittämispäivää, että työpajan aikana toivotaan kaikilta kasvomaskin käyttöä, ja oireisena tulee ilmoittaa pois jäämisestä. Lopulta kaikki paikalla olleet käyttivät kasvomaskia.

Kehittämistyöpajan toteutus

Työpaja oli yhden työpäivän pituinen. Kehittämispäivän ohjelma on liitteenä (Liite 5). Fasilitoinnin työpajassa toteutti palvelumuotoilija, jolloin pääsin itse osallistumaan työskentelyyn päivän aikana. Kutsutuista paikalle saapui suurin osa, yhteensä 28 osallistujaa. Kaikista organisaatioista oli edustusta.

Kehittämistyöpajan toteutin service blueprint –menetelmällä kuuteen 4–5 hengen pienryhmään jakautumalla. Kullakin ryhmällä oli joko ehkäisevän tai ongelmanratkaisun palvelupolun osuus toteutettavana, ja ryhmille oli lisäksi jaettu työstettäväksi eri osiot palvelupoluista. Ryhmien osallistujat ideoivat aluksi 5 minuuttia itsenäisesti siten, että yhdelle post-it-lapulle kirjattiin yksi idea. Tämän jälkeen ideat jaettiin omalle pienryhmälle siten, että kukin kertoi vuorollaan yhden idean. Tämä varmistaa, että kaikki ryhmän jäsenet pääsevät ääneen. Ideoiden jakamiselle varattiin aikaa 20 minuuttia. Lopuksi ryhmä keskusteli ideoista ja muodosti niistä kokonaisuuden, jonka ryhmän kirjaaja kokosi service blueprint -lakanalle. Ryhmiä vaihdettiin päivän aikana kaksi kertaa, jolloin kukin pääsi työskentelemään eri ryhmässä. Kehittämistyöpajan päätteeksi ryhmät esittelivät tuotokset ja niistä keskusteltiin yhdessä.

Aineiston purku

Aineiston purun aloitin yhdistämällä eri ryhmien service blueprint –lakanat ehjiksi kokonaisuuksiksi siten, että koko prosessi oli lopuksi kahdella suurella paperilakanalla: ennaltaehkäisevän ja ongelmanratkaisun prosesseina. Kävin läpi myös kehittämistyöpajasta säästettyjä post it –lappuja, jotka eivät kuitenkaan tuoneet

aineistoon enää merkittävää lisäarvoa, koska niiden keskeinen sisältö oli jo ryhmissä tiivistetty.

Purin aineiston palvelupolun mukaisiin teemoihin. Totesin, että kahden eri palvelupolun aineisto oli palveluun ohjautumista lukuun ottamatta sisällöllisesti melko yhteneväinen. Ohjautumista lukuun ottamatta päädyin teemoittelemaan molemmat palvelupolut yhtenäisesti. Palvelupolusta erillinen teema muodostui Talousneuvolan johtamisesta, mikä oli työpajassa ryhmällä lisätehtävänä. Viisi ryhmää kuudesta olikin keskustellut ja tuottanut aineistoa myös Talousneuvolan johtamiseen liittyen.

5.2.3 Tulosten arviointi: mallinnus

Laadin *Talousneuvola sote-keskuksissa* -mallin tekstimuotoisena tuotoksena, erilliseksi opinnäytetyön liitteeksi. Mallintamisen perusteena on usein esimerkiksi työn organisointiin ja palvelujen tuottamiseen liittyvä tarve muutokselle, tarkennukselle, lisäymmärrykselle tai määrittämiselle. Mallinnuksen kohteena voi olla nykytila tai tavoitetila. (Luukkonen ym. 2012.)

Mallinnusvaihe vastaa tutkimuskysymyksiin ”Millainen Talousneuvola-toimintamalli palvelee sote-keskuksia?” ja ”Millaista osaamista ja johtamista Talousneuvola edellyttää?” Malliin hyödynnetään 1. ja 2. vaiheissa eli kyselytutkimuksessa ja kehittämistyöpajassa kerätty aineisto ja omat havainnot. Tutustuin huolellisesti aineistoon teemoitellen, luokitellen, yhdistellen ja havainnoiden.

Kehitetystä mallista ilmenee Talousneuvolan tarkoitus, tarvittava osaaminen, tarvittava resurssi ja tilat sekä palveluprosessi ja keskeiset käytännöt. Mallinnuksen tarkoituksena on koota yhteen opinnäytetyön kehitystyö ja selvittää sote-keskuksiin soveltuvan palvelun prosessi yhteistyöorganisaatioille. Malli on tarkoitettu hyödynnettäväksi juurruttaessa palvelua Tampereelle, mutta se on suoraan käytökelpoinen myös muihin kuntiin ja organisaatioihin.

Mallinnuksen päädyin laatimaan kolmiosaisena: yleiskuva palvelupolkuna, prosessikuvaus service blueprint –kaaviona sekä huoneen taulu – tyyppisenä palvelun toteutuksen elementtien kuvauksena. Mallinnukset on toteutettu service blueprint –pohjan teemojen mukaisesti. Mallin osat täydentävät toisiaan sekä ovat hyödynnettävissä erilaisissa yhteyksissä. Kuvallisen mallinnuksen lisäksi kehittämistyöpajan tuloksista Talousneuvolan kehittäminen ja johtaminen on raportin tuloksissa omana kirjallisena osa-alueenaan luvussa 7.1.

6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksesta teemoittelemalla analysoidut tulokset, joita on hyödynnetty kehittämistyöpajan suunnittelussa ja Talousneuvolan mallinnuksessa. Lukuihin on nostettu aineistoesimerkkejä, mitkä ovat tunnistettavissa kursivoidusta tekstistä. Sote-ammattilaisille Talousneuvolan tarpeisiin ja hyötyihin liittyvään kyselytutkimukseen tuli yhteensä 139 vastausta.

Vastauksia tuli kaikista palveluista, joihin kyselytutkimuksen olin toimittanut: työllisyyspalvelut, neuvola, lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu, perusterveydenhuolto, päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä aikuissosiaalityö (sosiaalipalvelujen neuvonta, yli 30-vuotiaiden palvelu, alle 30-vuotiaiden palvelu, gerontologinen sosiaalityö, lapsiperheiden aikuissosiaalityö ja maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelu). Ammattinimikkeitä ei erikseen kysytty, mutta aineistosta ilmeneviä vastaajien ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi sairaanhoitaja, lääkäri, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, psykologi, psykiatri, terveydenhoitaja ja työllisyyspalvelujen oma- valmentaja.

Kyselytutkimuksen tulokset jakoutuivat seuraaviin pääteemoihin: 1) tarve talousneuvolalle sote-ammattilaisten näkökulmasta, 2) talousneuvolan hyödyt sote-ammattilaisten näkökulmasta ja 3) sote-keskus Talousneuvolan toimintaympäristönä.

6.1 Tarve Talousneuvolalle sote-ammattilaisten näkökulmasta

Kyselytutkimuksella lähdin ensimmäisenä selvittämään vastausta tutkimuskysymykseen ”Millaista tarvetta Talousneuvolalle on sote- palveluiden näkökulmasta?” Tämä pääteema jakautui kolmeen teemaan: 1) talousongelmat sote-ammattilaisten vastaanotolla, mikä jakautui edelleen viiteen alateemaan, 2) talousongelmien moninaiset vaikutukset yksilön hyvinvointiin, mikä jakautui neljään alateemaan, sekä 3) talousneuvola-palvelu ratkaisuna talousohjauksen tarpeeseen.

6.1.1 Talousongelmat sote-ammattilaisten vastaanotoilla

Talousohjauspalvelun tarvetta selvittäessä on syytä käydä läpi, miten asiakkaiden talousongelmat kyselyyn vastanneiden sote-ammattilaisten työarjessa näkyvät. Tässä luvussa tuodaan lisäksi esiin kyselytutkimukseen vastanneiden näkemyksiä siitä, millaisia moninaisia vaikutuksia rahaongelmilla on yksilön hyvinvointiin.

Tutkimustuloksista selviää, että talousongelmat näkyvät kaikkien tutkimukseen vastanneiden ammattiryhmien vastaanotolla. Kaikista vastauksista *aina, lähes aina* tai *melko usein* talousasiat tulevat puheeksi jopa 91 prosentissa asioinneista (Taulukko 1). Kyselytutkimuksen mukaan talousasiat tulevat puheeksi useimmin aikuissosiaalityön, työllisyyspalvelujen ja päihde- ja mielenterveyspalvelujen aikavarauksilla ja vastaavasti vähiten perusterveydenhuollon aikavarauksilla. Kuitenkin myös kyselyyn vastanneista perusterveydenhuollon ammattilaisista 76 prosenttia vastasi talousasioiden tulevan puheeksi vähintään *melko usein*. Seuraavassa taulukossa esitetään vastausten prosenttiosuudet.

Taulukko 1. Taloudellisesta tilanteesta keskustelu sote-aikavarauksella.

Tuleeko työssäsi asiakkaan/potilaan kanssa puheeksi henkilön taloudellinen tilanne?	Vastauksien prosenttiosuudet
Aina	24 %
Lähes aina	40 %
Melko usein	27 %
Melko harvoin	6 %
Harvoin	3 %
Ei koskaan	0 %

Sote-ammattilaisten aikavarauksilla yleisimmin kohtaamat talousongelmat jakautuvat viiteen teemaan seuraavasti: 1) elämäntilanteiden muutokset, 2) rahojen riittämättömyys perustarpeisiin, 3) velkahuolet, 4) puutteelliset taloudenhallinnan taidot ja 5) etuuksiin liittyvät haasteet. Nämä teemat on esitelty seuraavissa alaluvuissa. Näiden lisäksi joitakin mainintoja tuli myös vakuutus- ja perintöasioihin liittyvistä ongelmista sekä ikäihmisten kohdalla myös taloudelliseen hyväksikäyttöön liittyen.

Elämäntilanteiden muutokset

Vastauksista ilmeni, että asiakkaat tuovat aikavarauksilla esiin hyvin erilaisia talousongelmia. Ammattilaisten arvion mukaan rahahuolien taustalla on usein pienituloisuutta, ylivelkaantumista tai elämäntilanteiden ongelmia. Rahaongelmiin voi liittyä mielenterveysongelmia, päihde- tai peliriippuvuuksia, oppimisvaikeuksia tai esimerkiksi neuropsykiatrista oirehdintaa. Myös kielitaitoon liittyvät haasteet voivat vaikuttaa taloudenhallintaan.

Sote-ammattilaiset nostivat asiakkaidensa tilanteissa esiin useita elämäntilanteeseen vaikuttavia seikkoja, joita talousongelmiin liittyy. Eräässä vastauksessa on listattu kattavasti talouteen vaikuttavia elämän tapahtumia, joita asiakkaiden talousongelmien taustalla näyttäytyy:

--Yllätykselliset elämäntilanteen muutokset mm. ero, sairaudet ja niihin liittyvät kulut joiltain osin, riippuvuussairauksien aiheuttama hallitsematon rahankäyttö, työttömyys, lomautukset, kannattamaton yritystoiminta, toimeentulotuen perusosan alentaminen, opiskelu ja siihen liittyvät laitekustannukset, vuokravelka-asioissa, hautauskustannukset vähävaraiselle, nuoren itsenäistyminen.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Näiden lisäksi vastauksissa mainitaan talouteen vaikuttaneina myös eläkkeelle jääminen ja lapsen syntymä. Vastausten mukaan elämäntilanteiden muutosten aiheuttamat rahahuolet näkyvät asiakkaiden kuormittuneisuutena ja stressaantuneisuutena. Myös kynns hakea apua voi olla suuri.

Taloudellinen huoli tuntuu olevan asiakkaidemme päällimmäinen huoli, ja pelkästään talousasioita hoitamalla muukin elämä järjestyy ikään kuin siivellä.

Lapsiperheiden sosiaalityön työntekijä

Rahojen riittämättömyys perustarpeisiin

Vastausten perusteella asiakkaat tuovat rahaongelmia esiin tilanteissa, joissa rahat eivät riitä välttämättömiin menoihin, kuten ruokaan, vuokraan, lääkkeisiin, liikkumiseen ja lasten tarvikkeisiin. Erityisesti perusterveydenhuollon työntekijät tuovat esiin tilanteita, joissa asiakkailla on vaikeuksia ostaa lääkkeitä, kotihoidon ja asumispalvelujen asiakasmaksuja, psykoterapiaa, hoitovälineitä (esim. haavanhoitotarvikkeet, tukisukat ja verenpainemittari), siivouspalvelua tai ateriapalvelua. Vaikka omavastuuosuus palvelussa olisi melko pieni, kuten vaikkapa terveyskeskuksmaksussa, palvelu voi silti sen vuoksi esimerkiksi ylivelkaantuneella henkilöllä jäädä vastaanottamatta.

Lääkitysten hinta voi olla ratkaiseva tekijä, kun mietitään uuden lääkkeen aloitusta.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Välillä asiakkaat eivät halua lääkärin vastaanotolle, koska siitä menee käyntimaksu. Ajoittain asiakas sanoo ettei ole varaa ostaa jotain lääkettä. Ajoittain myös taksikyydin maksaminen Acutaan (ensiapu) koituu ongelmaksi.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Velkahuolet

Myös asiakkaiden ylivelkaantuminen ilmenee sote-ammattilaisten vastaanotoilla. Vastauksissa mainitaan ulosottovelkoja, pikavippivelkoja, vuokravelkaa, yksityisvelkoja ja avaamattomia laskuja. Velkaantuminen näkyi erityisesti aikuissosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön ja työllisyyspalvelujen vastauksissa. Tietoa omien velkojen määrästä ei monissa tilanteissa ole. Toisaalta ihmisillä saattaa olla velkoihin, niiden vanhenemiseen ja velkajärjestelymahdollisuuksiin liittyen riittämätöntä tai jopa väärää tietoa.

Ehkä puolella asiakkaistani (pitkäaikaistyöttömät) on velkaa ulosotossa. Monelle se on este lähteä edes yrittämään työhön hakeutumista, sillä velkoja pitää alkaa lyhentää.

Työllisyyspalveluiden työntekijä

Puutteelliset taloudenhallinnan taidot

Sote-palvelujen asiakkailla havaitaan olevan myös taloudenhallinnan taitojen puutteita. Taloudenhallinnan keskeisiä taitoja ovat esimerkiksi kyky priorisoida, budjetoida ja ennakoida menoja. Talouden suunnittelu voi olla hankalaa esimerkiksi tilanteessa, missä tulot ovat pienet ja etuudet tulevat eri ajankohtina kuukauden kuluessa. Myös muutokset tulonlähteessä tai etuudelta toiselle siirtyminen voivat horjuttaa taloutta. Toisinaan perusasioissakin ilmenee tuen tarvetta.

Välillä on ihan alkeista lähtevää tuen tarvetta eli haetaan pankkitili, tunnukset, opetellaan käyttämään verkkopankkia jne

Päihde- ja mielenterveyspalveluiden työntekijä

Asiakkaiden taloudenhallinnan taidon puutteet näkyvät usein siten, että tulot ja menot ovat epäsuhdassa. Esimerkiksi tulotason alentuessa voi olla hankaluuksia suhteuttaa menoja pienempiin tuloihin ja madaltaa elintaso.

Sitä toivoisin että talousneuvolassa uskalletaan sanoa asiakkaalle suoraan että hän kuluttaa yli varojen, ostaa liian kallista, kuluttaa liikaa rahaa esim. ulkona syömiseen jne. Rahankäyttötavoista ja koh-teista tulisi keskustella avoimesti ja suoraan. Jos tulotilanne on tiedossa eivätkä tulot ole nousemassa, asiakkaita pitäisi ohjata ottamaan vastuu omasta rahankäytöstään.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Etuuksiin liittyvät haasteet

Myös etuusasiat aiheuttavat huolta: ilmenee tietämättömyyttä siitä, mihin etuuksiin voisi olla oikeus, ja päätöksiä voi olla vaikea ymmärtää. Mikäli toimintakyky on alentunut esimerkiksi sairauden tai vanhuuden vuoksi, etuuksiin liittyvää tietoa ei välttämättä jakseta ottaa vastaan, tai tieto unohtuu.

Etuudet ovat hakematta tai niissä on jotain sekaannuksia ja epätietoisuutta.

Neuvolan työntekijä

Ikäihmiset tarvitsisivat enemmän tukea tukiviidakossa suunnistamiseen, ettei tarvitse kärsiä ilman lääkkeitä, jos ei Kelan kapulakieltä ymmärrä.

Perusterveydenhuollon työntekijä

6.1.2 Talousongelmien moninaiset vaikutukset yksilön hyvinvointiin

Vastauksissa ilmenee, että talousongelmat heikentävät yksilön hyvinvointia ja toimintakykyä monella elämän osa-alueella. Esimerkiksi terveyden hoitamatta jättämisellä, lääkemennoissa säästämällä tai suositeltujen terveystalvöjien käyttämättä jättämisellä on ilmeiset vaikutukset yksilön hyvinvointiin. Vaikeassa rahatilanteessa voi olla vaikeampaa tehdä hyviä ravitsemuksellisia ratkaisuja terveellisen ja ravitsevan ruoan saamiseksi.

Mielenterveyttä kuormittavat rahahuolet

Useissa vastauksissa mainitaan talousongelmien aiheuttama ja niiden myötä vaikeutuvat stressi- ja ahdistusoireet sekä vaikutukset mielenterveydellisiin sairauksiin ja oireiden pahenemiseen. Rahahuolet voivat aiheuttaa ja pahentaa unettomuutta, sillä erityisesti velkahuolilla ja huolella rahojen riittävyydestä on taipumuksena valvottaa. Talousongelmaiset nähtiin vakavimmillaan riskiryhmänä jopa itsemurhiin.

Psyykkiseen hyvinvointiin raha- ja taloustilanteella on suora vaikutus.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Yksi suurimmista toimintakykyä ja mielenterveyttä laskevista asioista on jatkuva taloudesta aiheutuva huoli.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden työntekijä

Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät haasteet ovat hyvin herkästi vaikuttamassa ihmisten mielenterveyteen ja jaksamiseen sekä ylipääntään perusturvallisuuden tunteeseen. Mitä helpommin olisi mahdollisuus hakeutua avun piiriin ja katkaista esim. velkaantumiseen liittyvä kierre ja muuttaa suuntaa elämässä, sitä nopeammin voisi ihminen saada lisättyä hyvinvointiinsa liittyviä elementtejä elämäänsä, mikä näkyisi toimintakyvyn ja terveyden kohentumisena yms.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Kasvanut syrjäytymisriski

Talousongelmilla nähdään yhteys syrjäytymisriskiin. Vastauksissa mainitaan myös ylivelkaantumisesta aiheutuvien luottotietojen menetyksen vaikutukset arjen sujuvuuteen. Luottotietomerkinnät vaikeuttavat asunnon saamista – erityisesti

niissä tilanteissa, jos maksuhäiriömerkintä on aiheutunut vuokravelasta. Vuokramaksuongelmat voivat johtaa häättöön eli asunnon menetykseen ja siten asunnottomuuteen, mikä on vakava ongelma niin yksilön hyvinvoinnin kuin yhteiskunnan näkökulmasta.

Vaikutukset työllistymiseen

Vastauksissa tuotiin esiin, että taloudellisiin ongelmiin liittyy usein työttömyyttä. Toisaalta ylivelkaantumisella on usein kielteisiä vaikutuksia työn kannattavuuden kokemukseen. Velkaantumiseen liittyy myös pahimmillaan lamauttavaa häpeän tunnetta ja hallinnan tunteen puuttumista omasta elämästä.

Taloudelliset asiat (esim velat) ovat hyvin häpeällisiä ja kuormittavia. Monilla on myös käsitys, että asiaa ei voi hoitaa, jos on työttömänä, jolloin asia jää kellumaan. Esim velat sitovat monella tapaa asiakkaita. Esim töihin ei kannata mennä, kun suuri osa mahdollisesta palkasta menee muualle, kuin omaan pussiin. Tällöin ihmiseltä katoaa tavoitteet työelämää kohtaa, vaikka työkäällä olisi vielä paljonkin jäljellä. Työ itsessään tuo jo hyvinvointia ja kuuluvuutta sekä itsemääräämisoikeutta, kun saa itse päättää, mitä tekee esim omilla rahoillaan. Kun saa taloudellisia asioita järjestykseen, näkisin, että se toisi omalta osaltaan takaisin omaa hallinnan tunnetta ja toivoa tulevasta.

Työllisyyspalveluiden työntekijä

Lapsiperheiden vaikeudet

Eryteisesti lapsiperheiden palveluissa työskentelevät toivat esiin huolta lapsiperheiden köyhyydestä ja perheiden tilanteiden kurjistumisesta. Vastauksissa tuotiin esiin, että lapsiperheet tarvitsevat erityistä tukea taloudenhallinnan vahvistamiseksi, sillä vaarana ovat esimerkiksi lapsiperheiden hädät ja asunnottomuus. Stressiä aiheuttavien talousongelmien nähtiin vaikuttavan kielteisesti myös vanhemmuuteen. Huolta on myös talousongelmien ylisukupolvisuudesta, sillä rahan käytön malli saadaan erityisesti juuri lapsuuden perheestä.

Vuosien varrella on ollut perheitä, joiden tilanne olisi helpotettu juuri talousneuvonnan kautta, niin muu hyvinvointi olisi ratkennut helpommin sen jälkeen. Olisi hienoa, jos olisi pysyvä palvelu, johonka olisi helppo ohjata.

6.1.3 Talousneuvola-palvelu ratkaisuna talousohjauksen tarpeeseen

Tarve Talousneuvolan kaltaiselle talousohjauspalvelulle oli kyselyyn vastanneiden mielestä ilmeinen. Kysymykseen, olisiko Talousneuvolalle tarvetta, vastattiin lähes yksimielisesti myönteisesti. Vastaukset jakautuivat seuraavasti: 134 vastasi *kyllä*, 4 vastasi *en osaa sanoa* ja 1 vastasi *ei*.

Talousohjausta ja -neuvontaa, tukea arjen talouden hallintaan ja tietoa velkaantumiseen liittyen tarvitaan TODELLA PALJON! Talousneuvonnan kaltainen palvelu voi olla luontevampi ja helpommin lähestyttävämpi vrt. sosiaalityön palvelut tai talous- ja velkaneuvonta, jonne ajanvarauksen saaminen itsessään edellyttää useiden asiakirjojen toimittamista. Lisäksi Talousneuvonnan ollessa moniammatillinen, voi kävijä saada paremmin tarpeisiinsa vastaavia neuvoja eri toimijoilta ja neuvot voivat mennä paremmin perille vrt. sosiaalityön ajanvarauksella kerrotut asiat.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Jopa 96 prosenttia kyselytutkimukseen vastanneista sote-ammattilaisista kertoi, että voisi ajatella ohjaavansa asiakkaansa Talousneuvolaan. 88 % vastaajista arvioi, että Talousneuvola vaikuttaisi asiakkaiden hyvinvointiin. Tämän lisäksi 8 % arvioi, että vaikutuksia hyvinvointiin voisi ehkä olla ja loput 4 % vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen.

Mieli rauhoittuu, stressitaso laskee. Toiveikkuus lisääntyy. Fyysiset vaivat vähenevät. Pitkäaikaissairauksien hoitotasapaino paranee, elämänlaatu kohenee. asiakkaan voimavaroja vapautuu muiden asioiden tekemiseen.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Taloudellisen huolen helpottaminen tai toisaalta lisääntyminen vaikuttaa väistämättä stressitasoon, mielenterveyden ongelmiin, päihdekäyttöön, rikoksenteokoalittiuteenkin. Helpotus voi olla erityisen suuri jos henkilö pääsee viimeistään tämän kautta irti aiemmasta väärästä mielikuvasta, ettei pääsisi veloistaan ikinä eroon.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Talousneuvola lisää asiakkaiden varmuutta, ymmärrystä ja osaamista talousasioiden hoidossa ja talousasioiden murehtimisen sijaan aikaa vapautuu muuhun.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Olen jo nähnyt työssäni ihmisten ahdingon helpottavan, kun ovat saaneet apua talousneuvolasta ja se on näkynyt suoraan mielialaoireiden helpottumisena ja mielialan kohentumisena sekä toimintakyvyn parantumisena.

Perusterveydenhuollon työntekijä

6.2 Talousneuvolan hyödyt sote-ammattilaisten näkökulmasta

Kyselyssä selvitin, olisiko Talousneuvola-palvelulla sote-ammattilaisten näkökulmasta hyötyjä asiakkaiden ja oman työn kannalta. Kysymykseen, olisiko kuvatuskaltaisesta palvelusta hyötyä asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta, vastattiin seuraavasti: 122 *kyllä*, 11 *ehkä* ja yksi *en osaa sanoa*. Lisäksi viisi vastaajaa oli jättänyt valitsematta kysymykseen vastausta. Tässä luvussa eritellään tarkemmin niitä konkreettisia hyötyjä, joita sote-ammattilaisten arvioimana Talousneuvolalla voisi olla. Tutkimuksen keskeiset tulokset ovat jaettavissa seuraaviin neljään pääteemaan: 1) keskitetty moniammatillinen osaaminen, 2) ennaltaehkäisevät vaikutukset, 3) neuvontaa monikanavaisesti ja matalalla kynnyksellä sekä 4) sote-alan muihin ydintehtäviin vapautuva resurssi.

6.2.1 Keskitetty moniammatillinen osaaminen

Vastauksissa Talousneuvolan keskeiseksi hyödyksi nostettiin mahdollisuus saada useamman ammattiryhmän palvelua samasta pisteestä. Moniammatillisuuden turvin asiakkaan ei tarvitse asioida monessa erillisessä palvelussa saadakseen tarvitsemansa asiantuntija-avun. Monen ammattiryhmän yhdistäessä voimat, on asiakkaiden ja ammattilaisten käytössä moninkertaisesti tietoa.

Pyöröovi-ilmion ja ns luukuttamisen poistaminen tällaisella palvelulla aivan upea asia.

Päihde- ja mielenterveyspalvelujen työntekijä

Laajalla asiantuntemuksella tarjottava ohjaus on tehokkaampaa niin yksilön tarpeiden kuin organisaatioiden kannalta. Vastauksissa toivotaan, että moniammatillinen tiimi voi tarjota perusteellista ja aktiivista, konkreettista ja yksilöllistä ohjausta. Tärkeäksi katsotaan, että neuvonnassa kiinnitetään huomiota hyvään, syyllistämättömään kohtaamiseen. Kohtaamisen tavoitteena on asiakkaiden voimautuminen ja toivon syttyminen, sillä moni on lannistunut tilanteessaan talousongelmien keskellä. Kuulluksi tuleminen ja keskusteluapu ovat tarpeellisia mahdollistaa, sillä talousongelmat ovat usein hankala ja häpeää aiheuttava aihe.

Erityisesti plussaa siitä, että samasta numerosta/paikasta tavoittaa useamman alan ihmisen. Monet ovat niin syvällä laskujensa ja ongelmiansa kanssa, että ovat jo luovuttaneet eivätkä jaksaa selvittää saattikka hoitaa asioitaan

Aikuissosiaalityön työntekijä

Moniammatillisuus mahdollistaa osaltaan myös sen, ettei palvelussa ole tarpeen määritellä tarkkoja kriteerejä sille, millaisissa tilanteissa Talousneuvolaan voi saapua. Laajan yhteisen osaamisen avulla palvelussa pystytään ohjaamaan erilaisissa talousongelmissa. Sote-ammattilaiset näkivät myönteiseksi sen, että palvelu voi olla myös kevyttä, kun Talousneuvolaan ei luoda virallisia asiakassuhteita.

Palvelu on ehdottomasti tarpeellinen, koska neuvolassa on keskitytty eri talousasioiden osajia, jolloin myös potilaan on mahdollista saada tukea erilaisissa tilanteissa. Talousneuvonta olisi tärkeä tuki myös niille, joilla on taloudenhallinnan kanssa ongelmia, mutta eivät tarvitse laajempaa tai raskaampaa palvelutarpeen arviota tai tukea, mutta kuitenkin hyötyvät talouden ja rahankäytön suunnittelusta sekä varhaisen vaiheen tuesta.

Päihde- ja mielenterveyspalvelujen työntekijä

Kyselytutkimuksessa selvitettiin, mille ammattiryhmille Talousneuvolassa on tarvetta. Vastauksien mukaan ilmeisin tarve on aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajalle ja talous- ja velkaneuvojalle (94 % kannatus kummallekin), mutta myös noin kaksi

kolmesta vastaajasta kannatti ulosottoviranomaisen ja kokemusasiantuntijan saatavuutta Talousneuvolassa (Taulukko 2).

Taulukko 2. Tarve eri ammattiryhmille Talousneuvolassa sote-ammattilaisten näkökulmasta.

Ammattiryhmä	Tarpeen arviointi prosentteina
sosiaaliohjaaja aikuissosiaalityöstä	94 %
talous- ja velkaneuvoja	94 %
ulosottoviranomainen	66 %
kokemusasiantuntija	64 %
muu	11 %

Muita vastaajien ehdottamia ammattiryhmiä Talousneuvolaan ovat työvoimaviranomainen, yrittäjyyden rahaongelmiin erikoistunut ammattilainen, Kelan palveluasiantuntija, asumisneuvoja tai muu asumisasioiden ammattilainen, kuntoutusohjaaja, toimintaterapeutti, talousvalmentaja, sosiaalityöntekijä, vakuutus- ja pankkiasiantuntija, lakimies ja seurakunnan diakonityöntekijä. Useammassa vastauksessa ehdotettiin, että Talousneuvolassa voisi olla vierailevia asiantuntijoita eri palveluista. Lisäksi monissa vastauksissa toivottiin tulkin saatavuutta Talousneuvolaan, jotta palvelu olisi tasapuolisesti tarjolla myös suomen kieltä taitamattomille.

6.2.2 Ennaltaehkäisevät vaikutukset

Keskeiseksi Talousneuvolan hyödyksi kyselyyn vastanneet sote-ammattilaiset nostivat myös mahdollisuuden ennaltaehkäistä talousongelmia tai niiden pahentumista. Ongelmallisena pidettiin sitä, että usein asiakkaat hakeutuvat avun piiriin esimerkiksi talous- ja velkaneuvontaan tai sosiaalitoimeen vasta, kun tilanne on jo akuutti ja vaikeampi hoitaa. Vastauksissa pidettiin tärkeänä, että Talousneuvolassa apua ja neuvontaa saa myös silloin, kun huoli ei ole vielä suuri.

Talousoongelmat koetaan monesti hyvin häpeällisiksi, joten ennaltaehkäisevässä merkityksessä Talousneuvolalle on tarvetta. Valitettavasti apua lähdetään hakemaan monesti liian myöhään, jolloin velkaa on jo ehtinyt kertymään, joten Talousneuvolan kaltaisella toiminnalla ja sen mainonnalla asiakkaat uskaltavat lähteä ajoissa hakemaan apua omiin suurempiin ja pienempiin talousmurheisiin.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Esimerkiksi sosiaalityön kentällä toimivat toivat esiin, että asiakkaat hakeutuvat valitettavan usein palveluun vasta, kun elämäntilanne on kriisiytynyt esimerkiksi talousasioiden osalta. Talousneuvolan palvelun toivottiin olevan saatavilla myös ennalta ehkäisevästi. Mikäli esimerkiksi ylivelkaantumista on jo päässyt muodostumaan, on tärkeää ohjata asiakasta ensisijaisesti katkaisemaan velkaantumisen kierre.

Vastauksissa esitetään, että ehkäisemällä talousongelmien syveneminen, on mahdollista ehkäistä kokonaan tarve sote-palvelulle, mikä voisi ongelman vaikeudessa muodostua.

Talousoongelmat voivat yllättää elämäntilanteesta riippumatta. Mitä varhaisemmassa vaiheessa niihin pystytään antamaan apu, sen vähemmän vaurioin yleensä selvittää. Talousoongelmat on monesti juurisyy tai silta moniin muihin ongelmiin, joiden hoito voi taas aiheuttaa paljon huolta ja kustannuksia niin yksilölle kuin yhteiskunnallekin.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Taloushuolien kanssa jäädään tunnetusti usein yksin, mikä on omiaan pahentamaan ongelmia. Vastauksissa ilmenee matalan kynnyksen talousohjauspisteellä toteutuva asioinnin helppous myös ongelmia ehkäisevältä kannalta.

Oman asiakaskohderyhmän kanssa talousasiat ovat keskusteluissa hyvin usein ja Talousneuvolaan on ollut helppo heitä ohjata. On erittäin hyvä, että talousneuvolaan voi ohjata jo varhaisessa vaiheessa/ennaltaehkäisevästi asiakkaita, jotta voidaan yrittää ehkäistä taloudellisen tilanteen pahentuminen.

Työllisyyspalvelujen työntekijä

6.2.3 Neuvontaa monikanavaisesti ja matalalla kynnyksellä

-- Tuntuu oudolle ettei tällaista ole ollut jo tosi kauan ja vakiintuneena palveluna. On tärkeää, että palveluun voi tulla hyvin matalalla kynnyksellä pienissäkin asioissa ja kuka tahansa, tärkeää on myös että tieto palvelusta on varmasti helposti saatavilla.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Sanapari *matala kynnys* toistuu Talousneuvolan mahdollisia hyötyjä koskevissa vastauksissa enemmän kuin mikään muu yksittäinen asia. Matalaa kynnystä on tarkennettu kuvaamalla sitä mahdollisuudeksi saada palveluun kontakti nopeasti, asioida ilman aikavarausta ja jonottamista, sekä halutessaan myös anonyymisti ilman varsinaisen asiakkuuden käynnistymistä. Lisäksi palvelun ajankohdan suhteen vastauksissa tuotiin esiin tarvetta myös virka-ajan jälkeiselle palvelulle.

”Aukioloaika palvelisi myös työssäkäyviä asiakkaita, joten olisi hyvä että jonain päivänä talousneuvola voisi olla avoinna klo 16-18 välillä.”

Lapsiperheiden sosiaalityön työntekijä

Aikavarauksettomasti toimiva Talousneuvola-palvelu sai paljon kannatusta kyse-lytutkimuksessa. Joissain vastauksissa kuitenkin toivottiin myös aikavarauksmahdollisuutta erityisesti henkilöille, joilla on tarve varata aikavaraukselle mukaan myös tulkki. Eri kielisten palvelutarve toivottiin muutenkin huomioitavan Talousneuvolassa.

Myös heikommalla kielitaidolla asioivat asukkaat tulisi huomioida. Aina englantikaan ei riitä. Olisiko mahdollista ilman ajanvarausta tapahtuvan neuvonnan lisäksi olla ajanvaraus + tulkkausmahdollisuus?

Työllisyyspalvelujen työntekijä

Vastaajista 88 % kannattaa paikan päällä toteutettavaa ja 74% puhelinpalveluna toimivaa Talousneuvolaa. Suurin osa vastaajista kannattaa hybridimallia, eli sekä puhelimitse että kasvokkain tapahtuvaa talousohjausta. Monikanavaisen saavutettavuuden katsottiin perusteluissa olevan nykyaikaa ja mahdollistavan yhteydenoton erilaisissa tilanteissa. Kasvokkaisen neuvonnan eduiksi esitettiin kokemuksen henkilökohtaisuus ja mahdollisuus käsitellä papereita asioinnilla, sekä laatia ohjatusti kirjallista budjettia. Puhelimessa asiointi voi olla helpompaa nopeissa kysymyksissä ja toisaalta tilanteissa, joissa esimerkiksi talousasioihin liittyvä häpeä estää paikan päälle saapumisen. Joskus asiakas voi rohkaistua puhelinkeskustelun jälkeen asioimiaan myös paikan päällä.

Puhelimella saa nopeasti yhteyden ja voi kysyä lisäohjeita. Mutkikkaammissa ja monitahoisissa tilanteissa tapaaminen on tarpeellinen asioiden selvittämiseen.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Jotkut asiakkaat selviävät puhelinneuvonnalla, mutta toiset tarvitsevat ihmisen konkreettisesti selittämään. Asiakkaan kohtaamisessa huomaa ymmärtääkö asiakas selittämäsi asian.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Avoimissa vastauksissa tuli myös runsaasti muita ideoita Talousneuvolan toteuttamismahdollisuuksiksi. Tällaisia ehdotuksia ovat pop up -Talousneuvola ja jalkautuminen eri palvelujen yhteyteen (esimerkiksi työpajat, sairaalat, Ohjaamo), kotikäyntinä toteutettava talousohjaus, vertaisryhmät sekä erilaiset virtuaalipalvelut. Virtuaalipalveluista ehdotettiin seuraavia: chat, etäpalvelu esimerkiksi Skypen tai Teamsin välityksellä, verkkosovellus, sähköpostineuvonta, live-lähetyksinä tarjottavat tietoisut, botti vastaamaan peruskysymyksiin ja Talouskoulu internetissä. Vastausten perusteella etenkin nuoret asioivat mielellään internetin kautta.

6.2.4 Sote-alan muihin yhdintehtäviin vapautuva resurssi

Tutkimuksen kysymykseen, olisiko Talousneuvola-palvelulla vaikutuksia sote-ammattilaisen omaan työhön, vastasi suurin osa vastaajista (n = 102) *kyllä*. Muita vaihtoehtoja valittiin seuraavasti: *ehkä* (n = 22), *en osaa sanoa* (n = 5) ja *ei* (n = 2). Viisi vastaajaa ei valinnut vaihtoehtoista mitään.

Hyödyksi arvioitiin erityisesti se, että myös ammattilaiset voivat tarvittaessa konsultoida Talousneuvolan työntekijöitä asiakkaan asioissa ja kehittää omaa osaamistaan. Vastauksissa tuotiin esiin lisäosaamisen tarvetta talous- ja velka-asioissa, jotta tietoutta olisi mahdollista käyttää omassa asiakastyössä. Talousneuvola nähtiin mahdollisena yhteistyökumppanina, jonka olemassaolo vahvistaisi omaa osaamista.

*On taho, jonka kanssa voi helposti tehdä yhteistyötä ja jonne voi ohjata asiakkaan tulemaan tai tulla yhdessä asiakkaan kanssa. Se poistaa painetta hallita itse kaikkia talousasioihin liittyviä yksityiskoh-
tia ja on taho, jota voi helposti konsultoida.*

Lapsiperheiden sosiaalityön työntekijä

Kokisin hyväksi uudeksi yhteistyökumppaniksi. Tärkeää olisi alussa hyvä yhteistyön luominen neuvolan kanssa, niin löytyisi jo varhaisen tuen tarvitsijat ja helposti autettavat.

Neuvolan työntekijä

Työntekijät kertoivat kokevansa epävarmuutta ja riittämättömyyden tunnetta asiakkaiden kertoessa monimutkaisista taloushuolista. Talousneuvola-palvelun olemassaolo tukisi siis paitsi asiakkaiden kuntoutumista tai sote-palvelun toteutumista, myös työntekijän työssä jaksamista.

Saisi tunteen siitä, että pystyy jotenkin asiakasta auttamaan.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Hyvänä pidettiin myös selkeyttä siinä, että yhdestä paikasta saa kattavaa ohjausta talousasioissa. Työntekijöillä on voinut olla epävarmuutta siitä, mistä asiakas saa tukea eri asioihin, ja myös jonot eri palveluihin on koettu ongelmallisina.

Sote-ammattilaiset arvioivat, että Talousneuvolan myötä heillä jäisi enemmän aikaa ydinosaamisen ja perustehtävän toteuttamiseen, kun talouteen liittyvät yhteydenotot ja tarpeet aikavarauksella vähenisivät. Ihannetilanteessa jonot lyhenisivät ja palveluja voitaisi tarjota asiakkaille nykyistä nopeammin. Perusterveydenhuollosa ja päihde- ja mielenterveyspalveluissa koettiin, että hoidon toteuttaminen helpottuisi, mikäli esimerkiksi lääkkeen valintaa ei tarvitsisi tehdä hinnan perusteella. Toisaalta nähdään, että talousongelmien helpottaessa asiakkaat pystyisivät myös paremmin ottamaan esimerkiksi tarjottuja työllisyyspalveluja vastaan.

Erityisesti sosiaalityössä raha-asiat saattavat olla koko asioinnin keskeinen sisältö, ja siihen liittyvät huolet hidastavat muiden tavoitteiden työstämään pääsyä ja toteutumista. Talousneuvola-palvelun olemassaolo voisi jopa keventää sosiaalityön kuormitusta ja voi lyhentää asiakkuuksien kestoja – tai jopa ehkäistä asiakkuuksien tarvetta kokonaan. Lisäksi sosiaalityön työvälineenä käytettävän täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen tarve voisi vähentyä tai tarve voisi jäädä kertaluonteiseksi, mikäli asiakas saa tukea talousongelmiin.

Talousneuvola voi vähentää kuormitusta sosiaalityössä. Kaikki sosiaalityöhön ohjautuvat asiakkaat eivät välttämättä tarvitse sosiaalityön palvelua, vaan raha-asioiden ohjaaminen talousneuvolassa voi riittää.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Osalla kyselyyn vastanneista sote-ammattilaisilla talousohjaus ei kuulu varsinaisiin työtehtäviin, eikä työntekijällä ole siihen liittyvä osaamista lainkaan tai sitä on vähäisesti. Asiakkaan taloushuolet kuitenkin voivat hidastaa esimerkiksi hoidon toteuttamista ja viedä aikaa muutenkin lyhyiltä vastaanottoajoilta. Myös esimerkiksi erilaisten lausuntojen tarve voisi vähentyä, kun talous- ja etuusasiat olisivat paremmin hallinnassa.

Noiden asioiden ratkovminen lääkärinvastaanotolla vie aikaa muuhun keskittymiseen ja ei meillä ole oikein työkalujakaan niitä hoitaa.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Palvelu helpottaisi omaa työtäni. Lääketieteellinen puoli on vain yksi kulma lähestyä mielenterveyspotilaiden ongelmia eikä yksinään ratkaise laaja-alaisia elämänhallinnan pulmia.

Päihde- ja mielenterveyspalveluiden työntekijä

6.3 Sote-keskus Talousneuvolan toimintaympäristönä

Kuten aiemmin luvussa 3.5 on kuvattu, hyvinvointikeskus on palveluiltaan ja tarkoitukseltaan yhteneväinen tulevaisuuden sote-keskuksen kanssa. Kysymyksenasettelussa valittiin kuitenkin käytettäväksi termiä hyvinvointikeskus, koska se on

kyselyyn vastaajille todennäköisesti tutumpi termi. Kyseistä termiä käytetään myös tässä luvussa, jolloin termistö on yhdenmukainen aineiston kanssa.

Valtaosa vastaajista (81%) piti Talousneuvolalle soveltuvaksi sijainniksi nykyisen kaltaista hyvinvointikeskusta. Vain alle 2 prosenttia vastaajista koki, ettei hyvinvointikeskus sovellu Talousneuvolan sijainniksi, mutta 17 prosenttia vastaajista ei valinnut kantaa puolesta tai vastaan.

Hyvinvointikeskus nähtiin hyväksi sijainniksi erityisesti leimaantumisen välttämisen kannalta. Hyvinvointikeskus ei ole virasto, vaan kaikille kuntalaisille suunnattu palvelukeskittymä – usein sen yhteydessä sijaitsee sote-palvelujen lisäksi esimerkiksi kirjasto ja ruokakauppa. Asiointi hyvinvointikeskuksessa onnistuu siis muiden asioiden hoitamisen yhteydessä matalalla kynnyksellä. Sijainnilla olisi mahdollista tavoittaa aiempaa paremmin myös ihmisiä, jotka eivät käytä aktiivisesti sote-palveluita.

Hyvinvointikeskukset ovat asiakkaille tuttuja ja turvallisia kohtaamispaikkoja.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Taloudellinen neuvonta, on mielestäni iso osa hyvinvointia. Se tulisi myös enemmän helposti lähestyttäväksi ja tunnetummaksi.

Työllisyyspalvelujen työntekijä

Hyvinvointikeskukset sijaitsevat asuinalueiden yhteydessä eri kaupunginosissa. Vastaajat toivat esiin lähipalveluiden helppoa saavutettavuutta, kun välimatkat eivät ole pitkiä ja ovat tavoitettavissa julkisilla kulkuneuvoilla. Lähellä olevia palveluita tulee vastaajien mukaan muutenkin herkemmin hyödynnettyä. Vastauksissa tuotiin esiin myös sitä, että kuntalaiset ovat tasapuolisemmassa asemassa palvelun suhteen, mitä useamman hyvinvointikeskuksen palveluvalikkoon Talousneuvola kuuluu.

Helppo lähestyä ja pienestikin ja anonyymisti ottaa kontaktia.

Aikuissosiaalityön työntekijä

Hyvinvointikeskukseen sijoittuminen tarjoaa myös mahdollisuuden moniammatillisen yhteistyön tiivistymiselle. Hyvinvointikeskuksessa eri palveluiden työntekijät oppivat tuntemaan toisensa, mikä madaltaa kynnystä konsultointimahdollisuuden hyödyntämiselle. Talousneuvolaan on myös vastaajien mukaan helpompi ohjata, kun palvelu on tuttu ja lähellä. Vastauksissa tuli esiin myös sijainnin vaikutusta päällekkäisen työn vähenemiselle:

Kaikki lähipalvelut saman katon alle, vähentää päällekkäistä työtä ja turhaa hakeutumista väärälle luukulle.

Perusterveydenhuollon työntekijä

Hyvinvointikeskuksessa toimivaa Talousneuvolaa toivottiin mainostettavan laadukkaalla ja laajalla tiedotuksella, hyvillä mainoksilla ja internetsivuilla. Vastauksissa pidettiin tärkeänä, että Talousneuvolassa asioiville varmistetaan mahdollisuus yksityiseen asiointiin. Talousohjauspiste ei siten voi sijaita liian vilkkaalla paikalla, jotta myös huomaamaton asiointi onnistuu.

Pisteen tulee sijaita niin, että siellä on oma rauha, ei keskellä käytävää, niin että kaikki kuulee käsiteltävät asiat.

Perusterveydenhuollon työntekijä

6.4 Yhteenveto kyselytutkimuksen tuloksista

Henkilökohtaiseen talouteen liittyvät kysymykset ja huolet näkyvät sote-ammattilaisten aikavarauksella paljon. Aikavarauksilla tuodaan esiin erilaisia elämäntilanteiden muutoksia, joihin saattaa liittyä rahahuolia. Myös rahan riittämättömyys perustarpeisiin, tulojen ja menojen epätasapaino, etuuksiin liittyvät epäselvyydet sekä ylivelkaantuminen näkyvät sote-ammattilaisten työssä. Taloushuolilla nähdään heikentävä vaikutus psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen. Niillä nähdään yhteys myös syrjäytymiseen, työttömyyden pitkittymiseen ja talousongelmien ylisukupolvisuuteen.

Talousneuvola-palvelun tarve on kyselyyn vastanneiden sote-ammattilaisten mukaan ilmeinen. Talousneuvolalla nähdään useita mahdollisia asiakkaiden hyvinvointiin vaikuttavia hyötyjä. Keskeiseksi hyödyksi on nimetty mahdollisuus saada samasta paikasta helposti ja aikaa varaamatta apua useamman eri alan ammattilaiselta. Talousneuvolalla nähtiin mahdollisuus toimia talousongelmia ennalta ehkäisevänä palveluna, jonka olemassaolo voi keventää sote-palveluiden kuormitusta ja vapauttaa resurssia enemmän kunkin palvelun ydintehtäviin.

Sote-keskukset nähtiin soveltuvana sijaintina Talousneuvolalle, sillä ne ovat alueellisina helposti saavutettavia ja luonteeltaan stigmatisoimattomia. Talousneuvolan sijainnissa pidettiin tärkeänä järjestää mahdollisuus yksityiselle keskustelulle, jolloin käytössä tulee olla toinen tila aulassa sijaitsevan talousohjauspisteen lisäksi.

7 TALOUSNEUVOLAN MALLINNUKSEEN

7.1 Kehittämistyöpajan tulokset

Kehittämistyöpajalla etsin vastausta tutkimuskysymyksiin ”Millainen talousohjausmalli palvelee sote-keskuksia?” ja ”Millaista osaamista ja johtamista Talousneuvolassa edellytetään?” Kehittämistyöpajassa laadittiin ennalta ehkäisyn ja ongelmanratkaisun palvelupolut service blueprint –menetelmällä. Liitteenä 7 on kuva kehittämistyöpajassa laaditusta ennalta ehkäisyn palvelupolusta: kuva on leikkaamalla ja teippaamalla yhdistetty kolmen ryhmän työstä.

Keskeiset palveluprosessiin ja tarvittavaan osaamiseen liittyvät tulokset on esitelty valmiissa mallinnuksessa, joka on esitelty alaluvussa 7.2. Toiston välttämiseksi en kirjaa raporttiin niitä esimerkiksi palveluprosessiin tai tarvittavaan osaamiseen liittyviä tuloksia, jotka ilmenevät mallinnuksesta. Tuloksista *Talousneuvolan kehittäminen ja johtaminen* ei ole sisällytetty mallinnukseen, joten esitelen ne seuraavaksi.

Talousneuvolan kehittäminen ja johtaminen

Talousneuvolan kehittäminen nähtiin työpajassa tärkeäksi osaksi toimintaa. Kehittämisen mahdollistaa mukana olevien organisaatioiden ja johtoportaan sitoutuneisuus toimintaan. Paikallistasolla yhteiskehittäminen toteutuisi jatkossakin esimerkiksi järjestämäni työpajan kaltaisesti, koko verkoston yhteisinä kehittämispäivinä. Talousneuvola-toiminnan laajentuessa myös valtakunnallista yhteiskehittämistä pidetään tärkeänä. Pidempään toimineet Talousneuvolat voisivat tarjota tukea suunnittelu- ja perustamisvaiheessa olevalle Talousneuvolalla, esimerkiksi toimien niin sanottuna kummipalveluna.

Kehittämisessä keskeiseksi nähtiin asiakasnäkökulma ja relevantin palautteen kerääminen. Palautteen kerääminen ei saa jäädä kosmeettiselle tasolle, vaan palaute tulee käydä järjestelmällisesti läpi ja pyrkiä jatkuvaan palvelun kehittämiseen palautteen pohjalta. Palautteen jättämiseen tulee asiakkaita kannustaa, ja kannustamisen tueksi on mahdollista harkita esimerkiksi palkinnon arpomista vastanneiden kesken.

Talousneuvolan johtamisen osalta katsottiin tärkeäksi, että myös esimiehet muodostavat keskenään keskustelevan verkoston. Yhtenä vaihtoehtona esitettiin Talousneuvolan toimintaa ohjaavan ohjausryhmän kokoaminen. Johtamisen tulee olla tietoon perustuvaa, innostavaa ja yhteistoimijuuteen kannustavaa. Palvelun toimintaa tulee seurata, ennakoida ja kehittää tarpeen mukaan. Esimiehellä tulee olla realistinen kuva palvelun kapasiteetista ja tarvittavasta resurssista. Johdon tehtävä on resursoinnin sekä asiakas- ja työturvallisuudesta huolehtimisen lisäksi tarjota Talousneuvolan työntekijöille tarpeen mukaista perehdytystä, koulutusta ja työnohjausta.

Hierarkisen johtamisen sijaan Talousneuvola-verkoston johtamisen tulisi olla luonteeltaan osallistavaa, jolloin työntekijöiden ajatuksia ja kehittämisideoita kuullaan aidosti, ja työntekijöillä on mahdollisimman laaja autonomia työn järjestämisessä. Nimenomaan moniammatillisen Talousneuvolan johtamisessa tärkeänä

pidettiin myös sitä, että esimiehet arvostavat eri ammattiryhmien osaamista tasavertaisena.

7.2 Valmis mallinnus

Kyselytutkimuksen ja kehittämistyöpajan tulosten pohjalta laadin Talousneuvola sote-keskuksissa -mallinnuksen, mikä on kehittämistyön keskeinen tuotos. Mallinnuksesta selviää palveluprosessi, vaadittava markkinointi ja Talousneuvolaan ohjaavat toimijat, vaadittava osaaminen, toteutukseen liittyvät seikat ja hyvän palvelukokemuksen varmistaminen.

Mallinnuksen päädyin laatimaan kolmiosaisena seuraavasti: 1) Talousneuvolan yleiskuva palvelupolkuna, 2) Talousneuvolan prosessikuvaus service blueprint -kaaviona ja 3) Talousneuvola sote-keskuksessa: palvelun toteuttamisen elementit. Halusin mallinnuksesta visuaalisemman kuin omat tekniset taidot riittäisivät, ja sainkin mallinnusten taittoon ja kuvitukseen sain apua ammattilaisilta.

1. Talousneuvola palvelupolkuna

Mallinnuksen ensimmäisellä osalla (Kuva 2) kuvaan Talousneuvolan palvelupolun yksinkertaistetussa muodossa. Palvelupolku mahdollistaa palvelun prosessin näkemisen asiakkaan silmin. Palvelupolkua muotoillessa on tärkeää huomioida asiakkaiden erilaiset reitit ja vaihtoehtoiset tavata käydä läpi prosessin eri vaiheet. Palvelupolku on mahdollista rakentaa niin olemassa olevasta kuin kehitteillä olevasta palvelusta. (Palvelupolku s.a.)

Kyselytutkimuksessa tuli vahvasti esiin tarve sekä ennalta ehkäisevälle että korjaavalle tuelle Talousneuvolassa, joten kehittämistyöpajassa palvelupolkua mallinnettiin näiden kahden palvelupolun mukaisesti. Tässä mallinnuksessa kuvattu palvelupolku on jaettu kahteen haaraan näiden eri asiakastyypien mukaisesti, ja molemmat asiakastyypit on kuvattu case-esimerkein. Nämä tyypilliset asiakasprosessit ja case-esimerkit laadin kyselytutkimus huomioiden ja Talousneuvolan työntekijöitä kuullen.

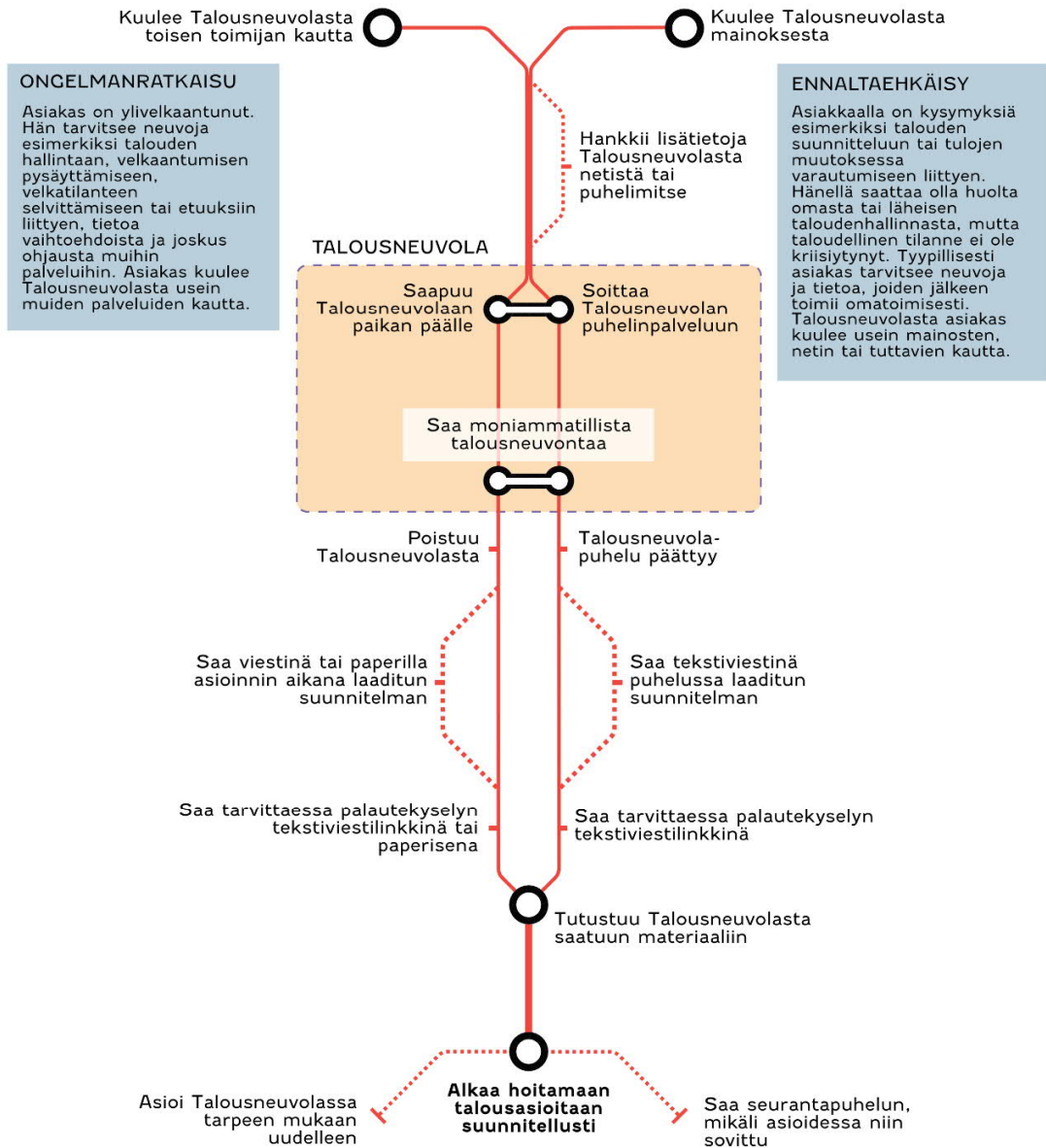
Palvelupolut yhdistyvät jo lisätietojen hankkimisen vaiheessa. Lisätietoja tulee kehittämistyöpajassa määritellyn mukaisesti olla saatavissa helposti sekä puhelimitse että internetistä. Palvelupolut jakautuvat edelleen fyysisen Talousneuvolan ja puhelinpalveluna toimivan Talousneuvolan poluiksi.

Sekä kyselytutkimuksessa että kehittämistyöpajassa pidettiin tärkeänä, että Talousneuvola on saatavissa monikanavaisesti, esimerkiksi hybridimallisena. Lisäksi kehittämistyöpajassa suunniteltiin Talousneuvolassa asiakkaalle kirjoitettava toimintasuunnitelma tai muistilista asioiden aikana saadusta tiedosta ja ohjauksesta. Toimintasuunnitelmaa ja hybridimallia päätettiin lähteä suoraan kehittämistyöpajan jälkeen kokeilemaan Talousneuvolassa, jolloin opinnäytetyön kehitystyö on näiltä osin päätynyt suoraan käytäntöön.

Talousneuvolassa tarjottavan materiaalin osalta kehittämistyöpajassa määriteltiin, että tarjolla tulee olla esimerkiksi budjetointityökaluja ja erilaisia oppaita. Myös selkokielistä ja visuaalista materiaalia tulee olla saatavilla riittävästi. Materiaalia on hyvä olla saatavilla sekä digitaalisesti että fyysisinä painoksina. Talousneuvolassa on hyvä käyttää olemassa olevaa materiaalia, mitä esimerkiksi Takuusäätiö on tuottanut. Toisaalta ilmenevän tarpeen perusteella materiaalia tulisi voida olla mahdollista tuottaa myös Talousneuvolan toimesta.

Kehittämistyöpajassa pidettiin tärkeänä myös mahdollisuutta seurantapuheluun tai -käyntiin. Tällöin asiakkaaseen otettaisiin hänen halutessaan yhteyttä jällempäin tilanteen tarkistamiseksi. Tämä tukisi suunnitelman toteuttamista tilanteessa, missä asiakkaalla ei ole esimerkiksi omatyöntekijää sosiaalipalveluissa tai asiakkuutta talous- ja velkaneuvonnassa. Seurantamahdollisuus edellyttää yhdessä sovittua käytäntöä, jolloin esimerkiksi luvattu seurantapuhelu pystytään toteuttamaan, vaikka yhteydenotosta sopinut työntekijä olisi estynyt. Tämä edellyttänee asiakkaan tilanteen kirjaamista asiakastietoihin. Seurannan osalta kehittämistyö jatkuu eikä toteuttamispäätöksiä ole vielä tehty, mutta myös tämä kehittämistyöpajan verkostossa tärkeäksi nähty vaihe on kirjattu palvelupolkuun.

ASIAKKAAN PALVELUPOLKU TALOUSNEUVOLASSA



Kuva 2. Asiakkaan palvelupolku Talousneuvolassa.

2. Talousneuvolan prosessikuvaus *service blueprint*-kaaviona

Mallinnuksen toisessa osassa (Kuva 3) kuvaan Talousneuvola-palvelun kehittämistyöpajan menetelmän, *service blueprintin*, mukaisesti. Rungoksi rajasin viisi palvelupolun keskeisintä vaihetta. Kun mallinnuksen ensimmäisen vaiheen palvelupolku on yksinkertaistettu kaavio, *service blueprint* puolestaan kertoo yksityiskohtaisemmin sekä asiakkaalle näkyvät että näkymättömät osuudet palveluprosessissa. Kun palvelupolku osoittaa asiakkaan toiminnan Talousneuvolassa, *service blueprint* -kaavio täydentää prosessia osoittaen myös työntekijöiden roolit palvelun eri vaiheissa. Kaaviosta hahmottuu lukijalle myös asiakaspalvelun leikkauspisteet ja Talousneuvolassa tarvittavat tausta- ja tukitoiminnot. (*Service blueprint s.a.*)

Kaaviossa olen kuvannut asiakkaalle näkyvät fyysiset elementit alkaen siitä, kun hän saa ensimmäisen tiedon Talousneuvolasta, päättyen Talousneuvolasta saatujen ohjeiden ja suunnitelman noudattamiseen. Fyysisiä elementtejä ovat esimerkiksi mainos paikallislehdessä, opasteet, Talousneuvolan fyysinen piste hyvinvointikeskuksessa, budjettilomake, palautetekstiviesti sekä fyysinen toimintasuunnitelma.

Talousneuvolan toiminnan työntekijöiden ja taustatoiminnan osalta olen jakanut kahteen osaan: asiakkaalle näkyvään toimintaan ja taustatoimintaan, joka asiakkaalle ei suoraan näy. Asiakkaalle näkyvää toimintaa on vaikkapa puhelinpalvelu lisätietoja varten, hyvä kohtaminen Talousneuvolan asiantuntevien työntekijöiden kanssa sekä tarvittava tilannekatsaus. Tausta- ja tukitoimintoja ovat esimerkiksi markkinointi- ja viestintäsuunnitelmat, johtoportaan tuki toiminnalle, koulutukset sekä toiminnan kehittäminen asiakaspalautteen pohjalta. Jotta Talousneuvola toimii ja kehittyy sujuvasti, taustatoiminnot ovat erittäin tärkeitä. Lopulta jopa suurin osa palvelun toteuttamiseksi vaadittavista prosesseista on asiakkaalle näkymättömiä: tästä esimerkkinä johtaminen (*Service blueprint s.a.*).

TALOUSNEUVOLA-PALVELUN KUVAUS / SERVICE BLUEPRINT

Asiakkaalle näkyvät fyysiset elementit	Mainos (esim. paikallislehdessä, näyttömainoksena tai netissä) Nettisivu Some (esim. Facebook, Instagram)	Helppo sijainti hyvinvointikeskuksessa Selkeät opasteet Talousneuvola-vastaanottopiste Talousneuvola -roll-up	Viihtyisä neuvottelutila Yksityisyyden suoja Esitteet, oppaat, budjetointityökalut	Palautelomake Toimintasuunnitelma kirjallisena tai tekstiviestinä Tarvittavat esitteet, oppaat ja yhteystiedot asiakkaalle	Yhdessä laadittu kirjallinen toimintasuunnitelma
Asiakkaan toiminta	Saa tietoa Talousneuvolasta	Saapuu Talousneuvolaan	Saa talousneuvontaa	Poistuu Talousneuvolasta	Toimii Talousneuvolassa yhdessä laaditun suunnitelman mukaan
Asiakkaalle näkyvä toiminta	Yhteydenottomahdollisuus sähköisesti tai puhelimitse Takaissinsoittopalvelu Talousneuvolan tunteva palveluverkosto	Ystävällinen vastaanotto ja asiakkaan tervehtiminen Nopea alkukartoitus vastaanottavan työntekijän toimesta	Koko moniammatillinen tiimi käytettävissä Kannustava ja ratkaisukeskeinen kohtaaminen Kuulluksi tuleminen	Asiakkaan jatkopolun ja saadun ohjauksen riittävyyden varmistaminen Asiakkaalle tieto, miten voi tarvittaessa ottaa yhteyttä uudelleen	Tilannekatsaus puhelimitse, mikäli sovittu
Sisäinen toiminta ja tukitoimet	Markkinointi- ja viestintäsuunnitelman laatiminen sekä sen noudattaminen Nettisivujen ylläpito Talousneuvolan esittely verkostolle ja verkoston aktivointi viestintään	Jonotuksen organisointi Selkeä työnjako Riittävä resursointi ja varallaolojärjestelyt Työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen	Palveluun sitoutuneet organisaatiot ja esihenkilöiden tuki Koulutusten järjestäminen Asiakaspalvelu-osaamisen varmistaminen	Asiakaspalautteen läpikäynti Riittävä aika ja resurssi toiminnan kehittämiseksi	Yhdessä sovittu käytäntö tilannekatsausten toteuttamisesta

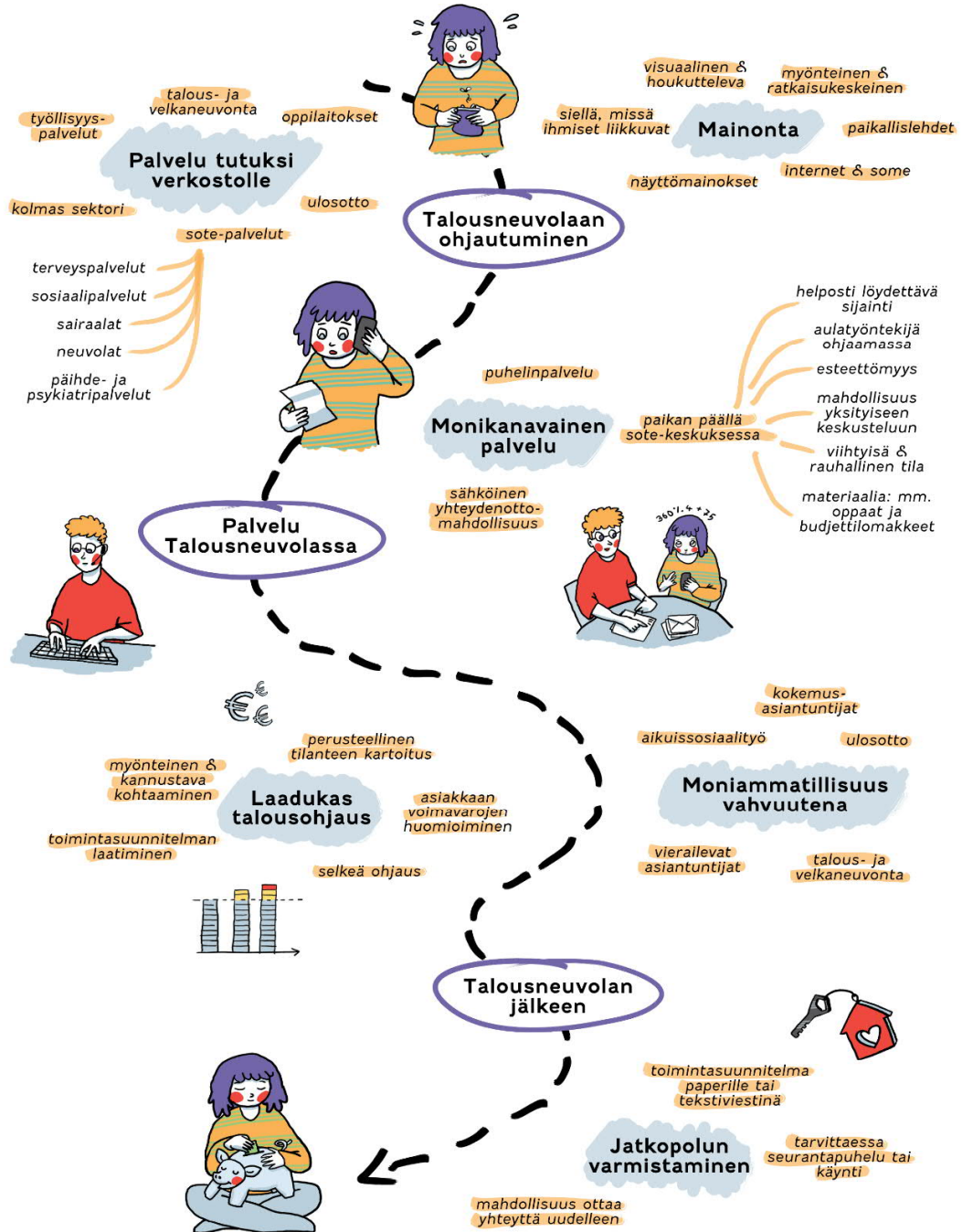
Kuva 3. Talousneuvola-palvelun kuvaus service blueprint -kaaviona.

3. Palvelun toteuttamisen elementit

Mallinnuksen kolmas osa (Kuva 4) on palvelupolkua noudattava huoneentauluna toteutettu kooste palvelun toteuttamisen elementeistä. Elementit olen kiteyttänyt kolmeen osaan tiivistetyn keskeisimmän palvelupolun ympärille: *Talousneuvolaan ohjautuminen, palvelu Talousneuvolassa ja Talousneuvolan jälkeen.*

Tämän osan tarkoituksena on toimia visuaalisena ja helposti hahmotettavana Talousneuvolan kuvauksena, mistä on hyötyä esimerkiksi uusien Talousneuvola-työntekijöiden perehdytyksessä, palvelun esittelyssä yhteistyötahoille sekä Talousneuvola-mallia käyttöön ottaessa uusissa organisaatioissa.

TALOUSNEUVOLA SOTE-KESKUKSESSÄ – Palvelun toteuttamisen elementit



Kuva 4. Talousneuvolan toteuttamisen elementit.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni, missä mallinnan Talousneuvola-palvelua sote-keskuksiin soveltuva palveluksi, herätti niin kyselytutkimuksen kuin kehittämistyöpajan osalta laajaa ammattilaisten kiinnostusta. Aihetta on pidetty tärkeänä, mistä kertoo myös se, että kyselytutkimuksen aineisto oli runsas ja informatiivinen: esimerkiksi avoimiin kysymyksiin tuli paljon pitkiä vastauksia. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä koronaepidemian tiedetään lisänneen suomalaisten talousvaikeuksia esimerkiksi lomautuksien ja työttömyyden lisääntyessä. Tässä luvussa esittelen opinnäytetyön johtopäätöksiä ja pohdin prosessia niin johtopäätösten kuin eettisyyden, luotettavuuden ja oman oppimisen kannalta.

8.1 Menetelmien tarkastelu

Menetelmän valinta oli mielestäni onnistunut, sillä opinnäytetyö oli sujuvasti toteutettavissa syklisenä toimintatutkimuksena. Menetelmäkirjallisuuden mukaan toimintatutkimus soveltuu tutkimukseen, missä tutkijalla ja tutkittavilla on aktiiviset kehittäjän roolit (Saarinen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Tämän soveltuvuuden sain todeta myös käytännössä. Olen tyytyväinen tekemääni ratkaisuun kerätä laajasti pohjatietoa kyselytutkimukselta, ja siirtyä saadun aineiston ja analysoinnin avulla toimintatutkimuksen syklissä eteenpäin, kehittämistyöpajaan. Puolistrukturoidulla kyselyllä sain myös määrällisesti mitattavaa aineistoa, mikä mahdollistaa tulosten vertailun (Vilkkä 2014). Teemoittelu oli työläs vaihe, sillä aineisto oli ennakoimaani laajempi paitsi vastausten lukumäärän, myös avointen vastausten pituuden osalta. Aineiston koko oli kuitenkin työllistävästä huolimatta myönteinen yllätys. Analysointimenetelmä teemoittelun sekä runsaan aineiston ansiosta pääteemat, teemat ja alateemat muodostuivat aineistosta kuitenkin sujuvasti.

Koronaepidemia toi kehittämistyöpajan järjestämiseen loppuun saakka epävarmuutta, sillä epidemiatilanne oli valtakunnallisesti pahenemassa. Tästä huolimatta tilaisuus saatiin turvallisesti järjestettyä ja lähes kaikki kutsutut osallistuivat. Myös työpajassa muodostui runsas aineisto.

Service blueprint -menetelmä oli minulle uusi, ja työpajan toteutuksen onnistumisessa auttoi palvelumuotoilijalta saamani tuki. Palvelumuotoilija huolehti fasilitoinnin ja siten myös menetelmän ohjeistuksen osallistujille. Työpajan aikana sain sanallista palautetta toteutuksesta, ja päivän päätteeksi keräsin kaikilta nimettömät kirjalliset palautteet. Palautteessa useimmat osallistujat pitivät työpajan menetelmää hyvänä ja innostavana, vaikka se saattoi aluksi vaikuttaa monimutkaiselta. Service blueprint -menetelmän hyödyntäminen edellyttää huolellisen valmistelun ja ohjeistuksen. Osallistujia oli yhteensä 28, ja tätä suuremman ryhmän kohdalla tarvittaisi mielestäni jo kaksi fasilitaattoria, mikäli menetelmä on osallistujille uusi.

Talousneuvola-tiimi ja yhteistyötahot suhtautuivat työpajassa kehittämiseen aktiivisesti ja innostuneesti. Työpaja toimii paitsi aineistona opinnäytetyölle ja mallinnukselle, se tarjosi myös verkostolle mahdollisuuden tutustua toisiinsa ja foorumin yhteiskehittämisen käynnistymiselle. Keräämäni palautteen mukaan työpaja oli onnistunut ja hyvä kokemus, erään palautteen mukaan jopa koko vuoden paras työpäivä – tämän allekirjoitan itsekkin. Vastaavia kehittämistyöpajoja toivottiin jatkossakin järjestettävän, ja tämä otettiin tavoitteeksi.

8.2 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimusosuuden keskeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset arvioivat talousohjaukselle olevan suuri tarve ja Talousneuvolan nähdään toimivan yhtenä mahdollisena ratkaisuna tähän tarpeeseen. Niin kyselytutkimuksen tuloksissa kuin kehittämistyöpajassa pidettiin palvelun keskeisenä arvona ja suorastaan välttämättömyytenä sitä, että Talousneuvolaa ei toteuteta vain yhden palvelun toimesta – Talousneuvolan ydin on yhteistyössä toimiva moniammatillinen verkosto.

Talousneuvolalle on kysyntää ja paikka palvelujärjestelmässä. Kyselytutkimuksen aineisto osoittaa, että talousongelmat ovat moninaisia ja koskettavat erilaisessa elämäntilanteessa olevia suomalaisia. Mitä aiemmin apua haetaan ja saadaan, sitä helpompi ongelmia on ratkaista – matalan kynnyksen Talousneuvolan avulla on mahdollista myös ennaltaehkäistä erilaisia talousongelmia. Tärkeäksi näyttäytyikin se, että tieto palvelusta saavuttaa mahdollisimman monen sellaisenkin,

jolla taloudellinen tilanne ei ole kriisiytynyt. Markkinointiin tulee kiinnittää erityistä huomiota ja mainostuksen tulee olla ratkaisukeskeistä ja houkuttelevaa. Viestinnän osalta tulee huolehtia, että Talousneuvolan olemassaolo tunnetaan palvelujärjestelmässä laajasti.

Talousneuvolan osaamistarpeisiin kuuluu tulosten perusteella keskeisimpinä aikuissosiaalityön ja talous- ja velkaneuvonnan ammattitaito, mutta vahvasti myös ulosoton ja kokemusasiantuntijan tuoma osaaminen. Juuri sosiaalitoimen ja talous- ja velkaneuvonnan välille on aiemminkin havaittu tarvetta kehittää yhteisiä toimintakäytäntöjä asiakkaiden velkaongelmien ratkaisemiseksi. (Ylivelkaantumista voidaan ehkäistä tehokkaasti eri hallinnonalojen yhteistyöllä 2016). Tuloksista on nähtävissä kuitenkin myös toive sille, että Talousneuvola pidetään avoimena myös muulle osaamiselle asiakaskunnan ja esimerkiksi alueellisten tarpeiden mukaan. Palvelua voidaan täydentää esimerkiksi ajoittaisilla asiantuntijavierailuilla.

Kehittämistyöpajan keskeisenä tuotoksena on luvussa 7 esitelty kolmiosainen mallinnus. Mallinnuksesta ilmenee asiakkaan palvelupolku ja myös työntekijöiden ja taustatekijöiden roolit. Kehittämistyöpajasta johtopäätöksenä on todettavissa, että mahdollisuus kehittää yhdessä nähtiin tärkeänä myös jatkoa ajatellen. Kyseessä on uusi palvelu, joka ei ole vielä "valmis", ja uuden palvelun kehittämiselle tulee varata aikaa. Esimerkiksi opinnäytetyössä muodostettu palveluprosessi poikkeaa joiltain osin käytössä aiemmin olleesta palvelupolusta – yhteiskehittäminen on aika ajoin tarpeen palvelupolun tarkastelunkin kannalta.

Talousneuvolan toiminnan ja kehittämisen mahdollistaa palvelun johtaminen. Palvelun johtamista selvitettiin kehittämissä työpajassa. Talousneuvolan johtamisen kirkastaminen on tärkeää, sillä moniammatillisen palvelun johtamisessa on erityispiirteitä. Tulevaisuuden sote-keskusten johtamisesta ei vielä opinnäytetyötä laaitessa ole käytettävissä suunnitelmaa. Johtopäätöksenä voidaan kuitenkin todeta, että Talousneuvolan johtamisessa keskeistä on mukana olevien organisaatioiden johtotason keskinäinen vuoropuhelu sekä toiminnan varmistaminen riittävän resursoinnin ja henkilöstön osaamisen myötä. Talousneuvolan kohdalla on

tarpeen toteuttaa sellaisia verkostojohtamisen käytäntöjä, kuten toiminnan mahdollistaminen, fasilitointi, arviointi ja avustaminen (Verkostojohtamisen opas 2019).

Opinnäytetyön tulokset osoittavat Talousneuvolan tarpeellisuutta, minkä puolesta puhuu tämän rinnalla myös mm. palvelun asiakasmäärä. Asiakasmäärä on kokeilun alusta alkaen ollut melko suuri, kuten myös innovaation saama valtakunnallinen kiinnostus. Kehittämistyöpajassa tuotiin esiin, että Talousneuvola-palvelun valtakunnallistuksessa yhteistyö on tärkeää ulottaa myös valtakunnalliselle tasolle: yhteiskehittäminen ja hyväksi havaittujen käytäntöjen jakaminen on tehokasta ja vaikuttavaa. Toiminnan kehittämisessä myös asiakaspalautteella on suuri rooli, ja sitä tuleekin kerätä järjestelmällisesti. Talousneuvolan vaikuttavuuden seuraamiseksi on kehitettävä ja ylläpidettävä tarkoituksenmukaisia mittareita.

Opinnäytetyöni mukaan Talousneuvola soveltuisi hyvin tulevaisuuden sote-keskusten palveluvalikkoon ja sen toteuttamisen mahdollisuutta on hyvä sote-keskuksia kehittäessä harkita. Talousneuvola on asiakkaiden ja työntekijöiden hyödynnettävissä hyvin erilaisissa sote-palveluissa aikuisten ja lapsiperheiden sosiaalityöstä perusterveydenhuoltoon ja esimerkiksi neuvoloihin ja työllisyyspalveluihin. Talousneuvola toteuttaa STM:n Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen tavoitteita esimerkiksi oikea-aikaisen saatavuuden, ennaltaehkäisyn tavoitteen sekä palvelun monialaisuuden osalta. (STM 2020.)

8.3 Tulosten pohdinta

Opinnäytetyön aineisto on runsas. Osa tuloksista vastasi omia etukäteisodotuksiani, mutta myös sellaisia ajatuksia, mielipiteitä ja kehittämisideoita esiintyi opinnäytetyön tuloksissa runsaasti, jotka toivat minulle Talousneuvolan kehittäjänä uutta näkökulmaa. Aineisto on niin suuri, että se olisi tarjonnut mahdollisuuden vielä laajempaankin työhön ja tutkimukseen. Varsinaista kritiikkiä Talousneuvolan perusidealle ei vastauksissa esiintynyt, vaan tulokset olivat erityisesti tarpeellisuuden osalta yllättävänkin yksimielisiä.

Kehittämis ehdotusten määrästä on kuitenkin nähtävissä, että palvelu ei ole vielä valmis, vaan palvelua tulee edelleen kehittää kokeilemalla, arvioimalla ja mittaamalla. Tulosten mukaan moniammatillisuuden toteutuminen on palvelussa tärkeää, sillä palvelun keskeinen idea rakentuu juuri monipuoliselle osaamiselle. Palvelukohtainen resurssitarve ei myöskään muodostu kovin suureksi, kun toteuttajatahoja on useampia. Tämä edellyttää palveluiden johdon sitoutumisen toimintaan, riittävän resursoinnin ja varallaolojärjestelmän rakentamisen.

Tuloksissa minut yllätti erityisesti talouskysymysten laaja esiintyminen sote-ammattilaisten vastaanotoilla – myös muualla kuin aikuissosiaalityössä, mikä on itselleni tutuin kyselytutkimukseen osallistuneista sote-palveluista. Aikuissosiaalityöhön kuuluu taloussosiaalityö, ja sosiaalityössä taloudellisella tuella ja ohjauksella on pitkät perinteet. Pidän tärkeänä korostaa, että Talousneuvola ei korvaa olemassa olevia palveluja, vaan täydentää palveluvalikkoa moniammatillisesti toteutattavalla palvelulla.

Tuloksissa pidettiin tärkeänä Talousneuvolan laajaa tunnettavuutta eri palveluissa, jotta talousohjausta tarvitsevat asiakkaat saavat palvelusta tietoa. Raha-asioita pidetään varsin henkilökohtaisina ja erityisesti omaan taloustilanteeseen liittyvistä ongelmista voi olla hankala puhua – niihin liittyy usein myös häpeän kokemusta. Toisaalta raha-asioden puheeksi otto eri palveluissa voi olla myös ammattilaiselle samalla tapaa haastavaa kuin vaikkapa päihdekäytöstä tai väkivaltaista kysyminen. Eriksson ym. (2012) on kirjoittanut varhaisesta puuttumisesta ja huolen puheeksi ottamisesta ja toteaa, että jos henkilöllä herää huoli toisen ihmisen tilanteesta, hän on huolissaan samalla myös itsestään ja mahdollisuuksistaan auttaa. Huolen puheeksi ottamisen pelätäänkin vahingoittavan esimerkiksi luottamuussuhdetta.

Kyselytutkimuksen tuloksissa ilmeni työntekijöillä olevan myös kokemusta keinotomuudesta asiakkaan auttamiseksi ja toisaalta riittämättömyyden kokemusta, kun tietoa vaihtoehtoista ei ole. Talousohjaus ei kuulu kaikkien sote-palvelujen ydintehtäviin. Pohdin, voiko jo pelkästään laajempi tietoisuus Talousneuvolan olemassaolosta rohkaista työntekijää ottamaan talousasiat puheeksi huolen herättyä

– tai voisiko se rohkaista kysymään niistä jopa säännöllisesti osana asiakkaan tilannekartoitusta? Osassa palveluista, kuten aikuissosiaalityössä ja työllisyyspalveluissa, talousasioista kysytäänkin järjestelmällisesti – mutta on paikallaan pohdittua, voisiko käytäntö ulottua laajemmin eri sote-palveluihin.

8.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Olen tutkimuksessani noudattanut tutkimuseettisiä ohjeita ja toiminut oppilaitoksen ohjeistusten mukaan. Olen hyödyntänyt opettajilta ja työelämän ohjaajalta saamaani ohjausta aktiivisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan. Huomioin opinnäytetyössä suunnitelmaseminaarissa ja opinnäytetyön kirjoittamisen loppuvaiheessa myös opponenteilta saadut huomiot.

Sekä kyselytutkimukseen että kehittämistyöpajaan osallistuville olen kertonut tutkimuksestani ja siihen osallistumisen anonyymiydestä. Kyselytutkimus toteutettiin nimettömänä, eikä myöskään työpajan tuotoksesta voi tunnistaa yksittäisiä työntekijöitä. Työpajaan osallistuvia tiedotin kehittämistyöpakutsun yhteydessä työpajan tuotoksien käytöstä opinnäytetyöni aineistona. Olen tarjonnut avoimesti mahdollisuutta esittää kysymyksiä opinnäytetyöhön ja aineiston keruuseen liittyen. Tutkimuksen päätteeksi tuhosin kyselylomakkeet ja kehittämistyöpajan aineiston.

Luotettavia tutkimustuloksia saadakseni valitsin kerätä aineistoa suunnitteluvaiheessa juuri kyselytutkimuksella, millä oli mahdollista saada laaja aineisto. Runsa ja sisällöllisesti rikas aineisto lisää tutkimuksen luotettavuutta (Anttila 2005). Sähköinen kyselylomake on tukenut tunnistamattomuutta, kun myös kyselyn täyttäminen ja palautus on tapahtunut anonyymisti sekä ajasta ja paikasta riippumattomasti. Toimintavaiheessa kutsuin mahdollisimman kattavasti Talousneuvola-verkoston kehittämistyöpajaan, jotta erilaiset näkökulmat tulisivat huomioituksi – osallistujissa olikin eri organisaatioista sekä työntekijä-, päällikkö- ja asiantuntijatasoa sekä kolme kokemusasiantuntijaa.

Tiedonkeruuvaiheessa on tärkeää asetella sanat neutraalisti, varoa johdattelemaasta tutkittavia sekä huolehtia siitä, että tutkittavia ei johdeta harhaan (Anttila

2005). Kyselytutkimusta ja sen saatesanoja kirjoittaessa tarkastelin huolellisesti sanavalintoja ja sain kyselylomakkeen laatimisessa ohjausta niin opettajilta kuin työelämän ohjaajalta. Koska kyselytutkimus oli opinnäytetyössäni keskeinen aineiston lähde, tutkimuksen luotettavuus olisi voinut kärsiä huolimattomasti laaditusta kyselytutkimuksesta huomattavasti.

Luotettavuuden varmistamiseksi toteutin teemoittelun ja analysoinnin melko nopeasti kyselytutkimuksen ja kehittämistyöpajan jälkeen. Yksityiskohtainen toteutuksen kuvaaminen lisää kehittämistyön luotettavuutta ja olenkin pyrkinyt kuvaamaan raportissa tarkasti toimintatutkimusprosessin eri vaiheet (Kananen 2012). Koska olen työskennellyt Talousneuvolan kehittäjänä jo ennen opinnäytetyötä, on riskinä ollut näiden ennakkonäkemyksen vaikuttaminen tutkimukseen. Tutkijan ei pidä vaieta havainnoistaan, mutta toisaalta tulee olla varovainen, ettei esitä omia havaintoja tutkimustuloksina (Anttila 2005). Olen kiinnittänyt erityistä huomiota siihen, että ankkuroin kaikki saadut tulokset tutkimusaineistoon.

Luotettavuutta vahvistaa teorian osalta esimerkiksi se, että pyrin valitsemaan lähdemateriaaliksi mahdollisimman tuoreita tutkimuksia: lähteet ovat paria poikkeusta lukuun ottamatta julkaistu viimeisen kymmenen vuoden aikana. Lisäksi olen tarkastellut lähteitä kriittisesti ja arvioinut lähteiden luotettavuutta esimerkiksi kirjoittajan tunnettavuuden, tiedon alkuperän ja lähteen puolueettomuuden näkökulmasta (Hirsjärvi ym. 2015).

Raporttiin nostin runsaasti lainauksia aineistostani. Tutkimuksen eettisyyden kannalta on merkityksellistä, että haastateltavia ei saa tunnistaa. Tutkijalla on eettinen velvollisuus tuoda tutkimuksen tulokset siin tarkasti, mutta kuitenkin tutkittavien yksityisyyttä suojaten. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Raportin aineistoesimerkit olen pitänyt anonyyminä, mutta lainauksissa on mainittu se työntekijän sote-palvelu, missä hän työskentelee. Tähän ratkaisuun päädyin elävöittääkseni esimerkkejä ja tuodakseni kuuluville keskenään hyvinkin erilaisten palvelujen ääntä. Perustelen ratkaisun nostaa palvelun nimi esimerkkeihin sillä, että kyseessä on joukko suuren kaupungin palveluita, joissa kussakin on vähintään kymmeniä työntekijöitä.

Tarkennuksia esimerkiksi ammattiryhmän tai aseman osalta ei lainauksista ilmene. Useat palvelut ovat jakautuneet tarkempiin tiimeihin: esimerkiksi aikuis-sosiaalityössä toimii sosiaalipalvelujen neuvonta, alle ja yli 30-vuotiaiden palvelut, gerontologinen sosiaalityö, lapsiperheiden aikuissosiaalityö ja maahanmuuttajien palvelu. Näitä tarkempia palveluja en katsonut kuitenkaan tarpeelliseksi lisätä esimerkkeihin. Olen kunkin esimerkin kohdalla käyttänyt erikseen harkintaa varmistukseni anonymiteetin varmistumisesta, ja osan esimerkeistä jätin tällä perusteella raportin ulkopuolelle.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on suositeltavaa laskea vastausprosentti. Tulos katsotaan sitä luotettavammaksi, mitä korkeampi vastausprosentti on. Vastausprosentin voi laskea, kun tutkijalla on tiedossa tarkat lukumäärät tutkimukseen osallistuneista ja niistä, joille osallistumismahdollisuutta tarjottiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Valitettavasti tutkimuksestani ei ole kuitenkaan mahdollista laskea vastausprosenttia. Pystyin lähettämään kyselytutkimuksen suoraan aikuissosiaalityön henkilöstölle sähköpostilistalla, jonka koko ei ole minulla tiedossa.

Muihin palveluihin lähetin kyselyn eri palveluiden ja tiimien esimiesten kautta. Vastauksia tuli kaikista palveluista, jolloin tiedossani on, että kyselytutkimus on saavuttanut kaikki palvelut. Tiedossani ei kuitenkaan ole palveluiden työntekijöiden kokonaismäärä eikä se, välittyikö kysely kaikkien esimiesten toimittamana koko tavoittelemalleni henkilöstölle, vai saattoiko esimerkiksi jokin yksittäinen tiimi jäädä sitä vaille. Lähettämällä muistutuksen kyselytutkimuksen täyttämistä pyrin varmistamaan, että kysely saavuttaisi mahdollisimman monet. Noin neljäsosa vastauksista tuli muistutusviestin jälkeen.

8.5 Oman prosessin tarkastelu

Aloitin opinnäytetyöprosessin jo yamk-opintojen alussa, sillä tavoite oli saada työ tehtyä ennen Talousneuvolaa kehittävän Tampereen ASTA-hankkeen päättymistä. Opinnäytetyön valmistumistavoite oli nopea siksikin, että opinnäytetyön tu-

lokset ja mallinnus voivat hyödyttää palvelun vakiintumista Tampereelle ja edistää myös Talousneuvolan käyttöön ottoa muissa kunnissa ja organisaatioissa. Talousneuvolan osalta onkin Tampereella tehty opinnäytetyöprosessin loppupuolella päätös, että toimintaa ja sen kehittämistä jatketaan ainakin vuoden 2021 ajan.

Työelämäyhteistyön osoittama kiinnostus ja tuki opinnäytetyöni toteuttamiselle oli arvokasta ja kannusti työskentelemään tehokkaasti. Työn hyödynnettävyys paikallisesti ja valtakunnallisesti lisäsi omaa innokkuutta ja motivaatiota. Tunsin olevani inspiroitunut ja halukas oppimaan uutta tutkimuksen ja kehittämisen kentältä. Aihe oli kiinnostava ja luonteva, minkä lisäksi koin tärkeäksi tehdä opinnäytetyön joka hyödyttää aidosti työelämää.

Oma työskentelytapani on urakkaluonteinen, eli omistauduin mielelläni opinnäytetyön laatimiselle ja toimin tehokkaasti – kesällä kuitenkin pidin reilun kuukauden tauon työskentelystä. Opinnäytetyö vaati kuitenkin paljon aikaa, erityisesti kyselytutkimuksen laajan aineiston analysoimisen sekä kehittämistyöpajan suunnittelun osalta. Talousneuvolaan ei ollut kohdistunut aiempia tutkimuksia, ja jonkun verran koin hankaluuksia löytää täsmällistä teoriaa tukemaan työtäni.

Opinnäytetyöprosessi vahvisti minua kehittäjänä ja ammatillinen kasvu oli merkittävä. Oma into palveluiden kehittämiseen ja palvelumuotoiluun vahvistui entisestään. Erityisesti opinnäytetyö vahvisti moniammatillisten palveluiden kehittämisen ja laajemmin sote-kehittämisen innostusta. Löysin lisää viehätystä myös tutkimusmaailmasta ja etenkin taloussosiaalityön teoriaan haluan päästä syventymään entistä enemmän – kenties myöhemmässä vaiheessa uuden tutkimuksenkin merkeissä.

Haastavinta työssä oli aiheen rajaaminen: mielessäni oli useita näkökulmia, ja olisin halunnut tuoda näkyviin enemmän myös asiakasnäkökulmaa. Rajaamista oli tehtävä, ja erityisesti laajaa tutkimusaineistoa teemoitellessani mietin, olisiko suppeampi tutkimuskysymysten määrä riittänyt. Koen kuitenkin kokonaisuuden ehe-

äksi ja rajauksen riittäväksi – en näe, että olisin voinut laatia tasokasta mallinnusta tätä suppeammalla tutkimuksella. Kirjoittaminen on minulle mieleistä, ja olen pyrkinyt kirjoittamaan siten, että aiheeseen perehtymätönkin pystyy paneutumaan opinnäytetyöhön vaivattomasti.

Mallinnuksen taitossa sain apua puolisoiltani Antti Vartiolt, ja mallinnuksen kolmannen osan kuvituksesta vastasi Laura Sillanpää. Olen kiitollinen tästä avusta, minkä sain toimivan ja näyttävän ulkoasun ja toteuttamiseksi. Halusin visuaalisesti toimivan mallinnuksen, jotta se on valmis hyödynnettäväksi ja tarvittaessa painettavaksi.

8.6 Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet

Talousneuvola on palvelu asiakkaita varten ja yhtenä keskeisenä arvona on asiakslähtöisyys. Varsinainen suora asiakasnäkökulma jää opinnäytetyössäni kuitenkin vähemmälle huomiolle – kehittämisessä olivat mukana kokemusasiantuntijat, mutta esimerkiksi aineistoon en ole kerännyt asiakasnäkökulmaa. Mahdollisista jatkotutkimusaiheista ehdottomasti tärkeimpänä näenkin Talousneuvolan tarpeen ja hyötyjen tutkimisen asiakasnäkökulmasta, asiakkaiden kokemusta kuullen. Toki asiakasnäkökulma huomioidaan kehittämisessä esimerkiksi järjestelmällisen palautteen keräämisen kautta, mutta toivon, että tähän aiheeseen tartutaan myös laajemmin esimerkiksi opinnäytetyön tiimoilta.

Tutkimusta näkisin tarpeen tehdä myös Talousneuvolan ammattilaisten eri rooleista ja yhteistyöstä asiakkaiden hyväksi, sekä esimerkiksi taloussosiaalityön teorian roolin selvittämistä Talousneuvolassa. Taloussosiaalityöhön pohjautuvaa tutkimusta on muutenkin vasta vähän ja sitä toivoisin pääseväni lukemaan enemmänkin tulevaisuudessa.

Talousneuvolasta erillisenä jatkotutkimusaiheena näen myös talousongelmien puheeksi ottaminen sote-ammattilaisten vastaanotolla. Tämä tutkimusaihe nousi kyselytutkimuksen aineistoa analysoidessani, kun kävi ilmi, että talousasiat tulevat puheeksi eri sote-palveluissa varsin usein. Aineistosta ei selviä, tulevatko ne puheeksi asiakkaan vai työntekijän toimesta. Pitäisikö talousasioiden kynnystä

madaltaa työntekijöiden osalta, ja miten se onnistuisi? Missä tilanteissa taloudellisesta tilanteesta on tarpeen kysyä?

Talousneuvola on uusi palvelu ja siihen liittyvää tutkimusta ei ole vielä ennen tätä opinnäytetyötä tehty. Näen jatkotutkimusten laatimisen tärkeäksi palvelun kehittämisen ja vakiintumisen kannalta.

LÄHTEET

Aikuissosiaalityön jalkautuminen ja matala kynnys kehittämiskohteina. 2018. Pro Sos -hankkeen julkaisu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/05/Jalkautuminen-ja-matalan-kynnyksen-palvelut-kehitt%C3%A4miskohteena2.pdf> [viitattu 20.3.2020]

Alleweldt, F., Kara, S., Graham, R., Kempson, E. & Collard, S. 2013. The over-indebtedness of European households: Updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact. Final Report. Part 1: Synthesis of findings. Berlin: Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium.

Chrislip, D. & Larson, C. 1994. Collaborative leadership. San Francisco: Jossey-Bass.

Dickens, L. & Watkins, K. 1999. Action Research: Rethinking Lewin. *Management Learning* 2, 127–140. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/247748272_Action_Research_Rethinking_Lewin [viitattu 13.12.2020]

Eriksson, E. & Arnkil, T. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Tampere: Juvenes Print.

Eskelinen, N. & Sironen, J. (toim.) 2017. Köyhyys: syitä ja seurauksia. Kuopio. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2013/04/Köyhyys-syita-ja-seurauksia-2017.pdf> [viitattu 13.12.2020]

Fondeville, N., Özdemir, E. & Ward Applica, T. 2010. Over-indebtedness. New evidence from the EU-SILC special module. Research Note 4/2010. European Commission.

Frey, J., Sherraden, M., Birkenmaier, J. & Callahan, C. 2017. Financial capability and asset building in social work education. *Journal of Work Education* 1, 79–83. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1256170> [viitattu 30.11.2020].

Gumy, J. 2013. Indebtedness and poverty: causes and implications of the excessive accumulation of debts in Europe. University of Cambridge. Väitöskirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Indebtedness and poverty: causes and implications of the excessive accumulation of debts in Europe | FNR – Luxembourg National Research Fund](http://www.fnr.lu.lu/en/indebtedness-and-poverty-causes-and-implications-of-the-excessive-accumulation-of-debts-in-europe) [viitattu 13.12.2020].

Korhonen, V. 2007. Tietoa toimintatutkimuksesta tutkivalla otteella. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E., & Syrjälä, L. (toim.). 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. 231–233.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Järvelä, K., Rajas, A. & Saastamoinen, M. 2019. Pikavippiongelmien laatu ja laajuus. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2019/kkv-selvityksia-3-2019-pikavippiongelmien-laatu-ja-laajuus.pdf> [viitattu 13.12.2020].

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Kattainen, J. 2016. Heterarkkisen verkostoyhteistyön johtamistarpeet verkoston muotoutumisvaiheessa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Väitöskirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/125712/Jari%20Kattainen%20A4.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 8.11.2020].

Kettunen, I. 2019. Taloussosiaalityö tutkii suhdetta rahaan. *Talentia* 13.2.2019.

Kotitalouksien velkaantumisasaste ja korkorasitus Suomessa. 2020. Suomen Pankki. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilas-tot/kuviopankki/rahoituksen-suhdannemittarit/yksityisen-sektorin-velkaantuneisuus-tai-velanhoitorasite/velkaantumisasaste_ja_korkorasitus/ [viitattu 5.4.2020].

Laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus s.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus/toimivia-toimintamalleja-hankevalmistelun-tueksi/laaja-alainen-sosiaali-ja-terveyskeskus> [viitattu 28.3.2020].

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 2017/813. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170813> [viitattu 10.10.2020].

Luukkonen, I., Mykkänen, J., Itälä, T., Savolainen, S. & Tamminen, M. 2012. Toiminnan ja prosessien mallintaminen. Tasot, näkökulmat ja esimerkit. SOLEA-hanke. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www3.uef.fi/documents/677096/736588/SOLEA-Luukkonen-ym-Prosessien-ja-toiminnan-kuvaaminen.pdf/b8e58ae0-2e53-48d0-97ef-512ee74b526e> [viitattu 13.12.2020].

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. THL. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/URN_ISBN_978-952-343-426-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu: 13.12.2020].

Nykänen, M. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen? 2010. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Väitöskirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37593/978-951-39-3839-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 8.11.2020].

Näpärä, L. 2017. Haastattelun lajityypit. WWW-dokumentti. Päivitetty 12.7.2017. Saatavissa: <https://spoken.fi/2180/> [viitattu 9.11.2020].

Ojakoski, M. & Pakarinen, T. 2014. Tartu verkkoon. Työvälineitä verkostojen johtamiseen ja kehittämiseen. Kuntaliitto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Tartu-verkkoon.pdf> [viitattu 8.11.2020].

Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3> [viitattu 30.10.2020].

Palvelupolku s.a. Innokylä. WWW- dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku> [viitattu 27.10.2020].

Peura-Kapanen, L., Aalto, K., Lehtinen, A. & Järvinen, R. 2016. Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 26/2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-261-6> [viitattu 13.12.2020].

Putkuri, H. & Vauhkonen, J. 2012. Kotitalouksien velkaantumiseen ja asuntomarkkinoiden kehitykseen vaikuttaminen: makrovakaustyökalut. *BoF Online* 3. Päivitetty 28.2.2012. Helsinki: Suomen Pankki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-20140807726> [viitattu 13.12.2020].

Pylkkänen, A. & Päiviö, H. 2016. Jalkautuva talousohjaus -hanke 2014 - 2016. Espoon järjestöjen yhteisö. Loppuraportti. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://ejy.fi/sivut/wp-content/uploads/2019/01/jalkautuva_talousohjaus_loppuraportti.pdf [viitattu 30.11.2020].

Raijas, A., Kalmi, P., Ranta, M., Ruuskanen, O. 2020. Suomalaisten talousosaaminen – Analyysi 2000-luvulla tehtyjen tutkimusten ja selvitysten perusteella. Helsinki: Suomen Pankin julkaisuja. Suomen Pankki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-202004022056> [viitattu 30.11.2020].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Kyselyaineiston dokumentointi ja raportointi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/raportointi/raportointi.html> . [viitattu 30.10.2020].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. KvanttiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html> . [viitattu 9.11.2020].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Toimintatutkimus. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html. [viitattu 29.3.2020].

Service Blueprint s.a. Innokylä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint> [viitattu 17.10.2020].

STM. 2019. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma käyntiin – ”Nyt panostetaan peruspalveluihin”. Tiedote. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Päivitetty 15.10.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/stm-tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma-kayntiin-nyt-panostetaan-peruspalveluihin- [viitattu 3.4.2020].

STM. 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Helsinki. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_i.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 13.12.2020].

Suojanen, U. 2014. Ulla Suojanen: Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. Päivitetty 19.5.2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/> [viitattu 10.4.2020].

Suoranta, J. & Eskola, J. 2015. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Talous- ja velkaneuvonta. 2020. WWW-dokumentti. Päivitetty 8.5.2020. Saatavissa: https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta.html [viitattu 10.10.2020].

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma alkaa – 5 aluekoordinaattoria tukevat alueiden palveluiden kehittämistä. 2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 23.1.2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma-alkaa-5-aluekoordinaattoria-tukevat-alueiden-palveluiden-kehittamista> [viitattu 1.4.2020].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työmarkkinoilta syrjäytyminen, tulonjako ja köyhyys. 2001. Työryhmäraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2001/13. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://vnk.fi/documents/10616/622992/J1301_Ty%C3%B6markkinoilta+syrj%C3%A4ytyminen,+tulonjako+ja+k%C3%B6yhyys.pdf/bc254529-1fc3-4042-b6a2-73481967cb30?version=1.0 [viitattu 13.12.2020].

University of Maryland. 2010. An Integrated Approach to Financial Well-Being & Economic Justice. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ssw.umaryland.edu/fsw/> [viitattu 15.3.2020].

Verkostojohtamisen opas. 2019. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:12. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK_12_19_Verkostojohtamisen_opas.pdf [viitattu 13.12.2020].

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Viitasalo, K. 2019. Mistä taloussosiaalityössä on kyse? Teoksessa Karjalainen, S., Viitasalo, K. & Zechner, M. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, 8-16.

Viitasalo, K. 2018. Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko. Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7340-7> [viitattu 13.12.2020]

Vilkka, H. 2014. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Wadsworth, Y. 1998. What is Participatory Action Research? *Action Research International*.

Ylivelkaantumista voidaan ehkäistä tehokkaasti eri hallinnonalojen yhteistyöllä. 2016. Valtioneuvosto. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/ylivelkaantumista-voidaan-ehkaista-tehokkaasti-eri-hallinnonalojen-yhteistyolla [viitattu 23.3.2020].

1. *Tuleeko työssäsi asiakkaan/potilaan kanssa puheeksi hänen taloudellinen tilanne?*
2. *Millaisissa raha-asioihin liittyvissä tilanteissa asiakkaasi/potilaasi mielestäsi tarvitsevat tukea?*

Talousneuvola on kokeilussa oleva uudenlainen talousohjauspalvelu, joka palvelee kaikkia tamperelaisia viikoittain, ilman aikavarausta. Palvelu toteutuu hyvinvointikeskuksessa, ja sinne voi tulla isojen tai pienten talouskysymysten kanssa. Talousneuvola on moniammatillinen: kokeiluvaiheessa palvelussa toimii sosiaalihoaja/työntekijä aikuissosiaalityöstä, talous- ja velkaneuvoja, ulosottoviranomainen ja kokemusasiantuntija. Talousneuvolaan voi saapua esimerkiksi ennalta ehkäisevästi suunnittelemaan taloutta ja laatimaan budjettia - ja toisaalta saamaan tukea velkaantumisen pysäyttämiseksi ja erilaisten velkajärjestelykeinojen selvittämiseksi.

3. *Onko kuvatun kaltaiselle palvelulle mielestäsi tarvetta?*
4. *Voisitko kuvitella ohjaavasi asiakkaasi/potilaasi Talousneuvolaan? Millaisissa tilanteissa?*
5. *Millä tavoin oikea-aikainen talousohjaus vaikuttaisi asiakkaiden/potilaiden hyvinvointiin?*
6. *Olisiko palvelulla vaikutuksia omaan työhösi? Millaisia?*
7. *Mitä asioita toivot huomioitavan Talousneuvolaa suunniteltaessa?*
8. *Mitä osaamista Talousneuvola mielestäsi tarvitsee:*
 - *sosiaalihoaja aikuissosiaalityöstä*
 - *talous- ja velkaneuvoja*
 - *ulosottoviranomainen*
 - *kokemusasiantuntija*
 - *joku muu, mikä?*

Hei!

Tampereen aikuissosiaalityössä on kokeiltu syksystä 2019 alkaen uudenlaista talousohjauspalvelua, Talousneuvolaa. Kokeiluvaiheessa Talousneuvolassa on tavtavissa sosiaaliohjaaja, talous- ja velkaneuvoja, ulosottoviranomainen ja kokemusasiantuntija. Palveluun voi saapua ilman aikavarausta ison tai pienen talouskysymyksen kanssa.

Teen sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen yamk-opinnoissani opin-
näytetyötä, jossa mallinnan Talousneuvolaa tulevaisuuden sote-keskuksiin sovel-
tuvaksi palveluksi. Tutkimuksessani kerään tietoa sosiaali- ja terveysalan ammat-
tilaisilta talousohjauspalvelun tarpeellisuudesta ja mahdollisista hyödyistä. Toivoi-
sinkin yksiköstänne potilas/asiakastyötä tekeviltä vastauksia **oheiseen kyselyyn**:
<https://elomake.tampere.fi/lomakkeet.html>

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään ehdottoman luotta-
muksellisesti. Tuloksia esitetään opinnäytetyössä niin, ettei yksittäisiä vastauksia
pystytä tunnistamaan.

Kyselyn täyttäminen vie arviolta noin 10 minuuttia. Tutkimuksen onnistumiseksi
jokaisen vastauksen saaminen olisi tärkeää.

Pyydän vastauksia mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 26.6.2020
mennessä. Vastaan mielelläni mahdollisiin lisäkysymyksiin tutkimukseen liittyen.

Yhteistyöstä kiittäen,

Sanna Vartio

(+ yhteystiedot)

Esimerkki kyselytutkimuksen teemoittelusta

Liite 3

Pääteema	Teema	Alateema (aineistoesimerkit kursivilla)
Hyvinvointikeskus on soveltuva sijainti Talousneuvolalle.	Hyvinvointikeskus ei ole virasto, vaan kaikille kuntalaisille suunnattu palvelukeskittymä	<ul style="list-style-type: none"> - leimautumisen välttäminen - neutraali sijainti - asiointi onnistuu helposti muiden asioiden hoidon lomassa - mahdollisuus tavoittaa myös ihmisiä, jotka eivät käytä aktiivisesti <u>sote</u>-palveluita (vaan esimerkiksi kirjastoa): <i>"Taloudellinen neuvonta, on mielestäni iso osa hyvinvointia. Se tulisi myös enemmän helposti lähestyttäväksi ja tunnetummaksi."</i> - matala kynnyks: <i>"Hyvinvointikeskukset ovat asiakkaille tuttuja ja turvallisia kohtaamispaikkoja."</i>
	Hyvinvointikeskukset sijaitsevat keskeisillä paikoilla lähiöissä eri puolilla kaupunkia	<ul style="list-style-type: none"> - tasapuolisuus kuntalaisille sijainnin suhteen, mitä useammassa hyvinvointikeskuksessa Talousneuvola palvelee - ei pitkiä välimatkoja, tavoitettavissa helposti julkisilla kulkuneuvoilla - lähellä olevia palveluja tulee helpommin hyödynnettyä: <i>"Helppo lähestyä ja pienestikin ja anonyymisti ottaa kontaktia."</i>
	Yksityisyyden huomioiminen hyvinvointikeskukseen sijoittumisessa	<ul style="list-style-type: none"> - mahdollisuus yksityiselle keskustelulle tarjottava - intymiteetistä tärkeää huolehtia: <i>"Pisteen tulee sijaita niin, että siellä on oma rauha, ei keskellä käytävää, niin että kaikki kuulee käsiteltävät asiat."</i>
	Sijainnin hyöty muiden palveluiden toimijoille	<ul style="list-style-type: none"> - moniammatillinen yhteistyö tiivistyy eri palveluiden kesken - konsultointimahdollisuus, hyvinvointikeskuksen työntekijät tuntevat toisensa - helppo ohjata Talousneuvolaan, kun palvelu on tuttu ja lähellä - päällekkäinen työ vähenee: <i>"Kaikki lähipalvelut saman katon alle, vähentää päällekkäistä työtä ja turhaa hakeutumista väärälle luukulle"</i>

Tampereen Talousneuvolan kehittämispäivä 6.10.2020

Ohjelma

8.30 Aamukahvi tarjolla

8.50 Tervetuloa!

- Talousneuvola-palvelun lyhyt esittely
- Paikalliset ja valtakunnalliset kuulumiset
- Verkoston esittäytyminen

10.00 Työpajatyöskentelyä pienryhmissä: *Talousneuvolan palveluprosessi*

11.15 Lounas ravintola Valssissa

12.00 Työpajatyöskentely jatkuu

14.00 Iltapäiväkahvi tarjolla

14.20 Työpajojen tuotosten kokoaminen yhteen

15.30 Kehittämispäivä päättyy - mahdollisuus tutustua Vapriikin näyttelyihin





