



# Ohjeita Excel-työkirjan "Asumisneuvonnan seurantalomake" käyttöön

## Henkilötietosuojasta

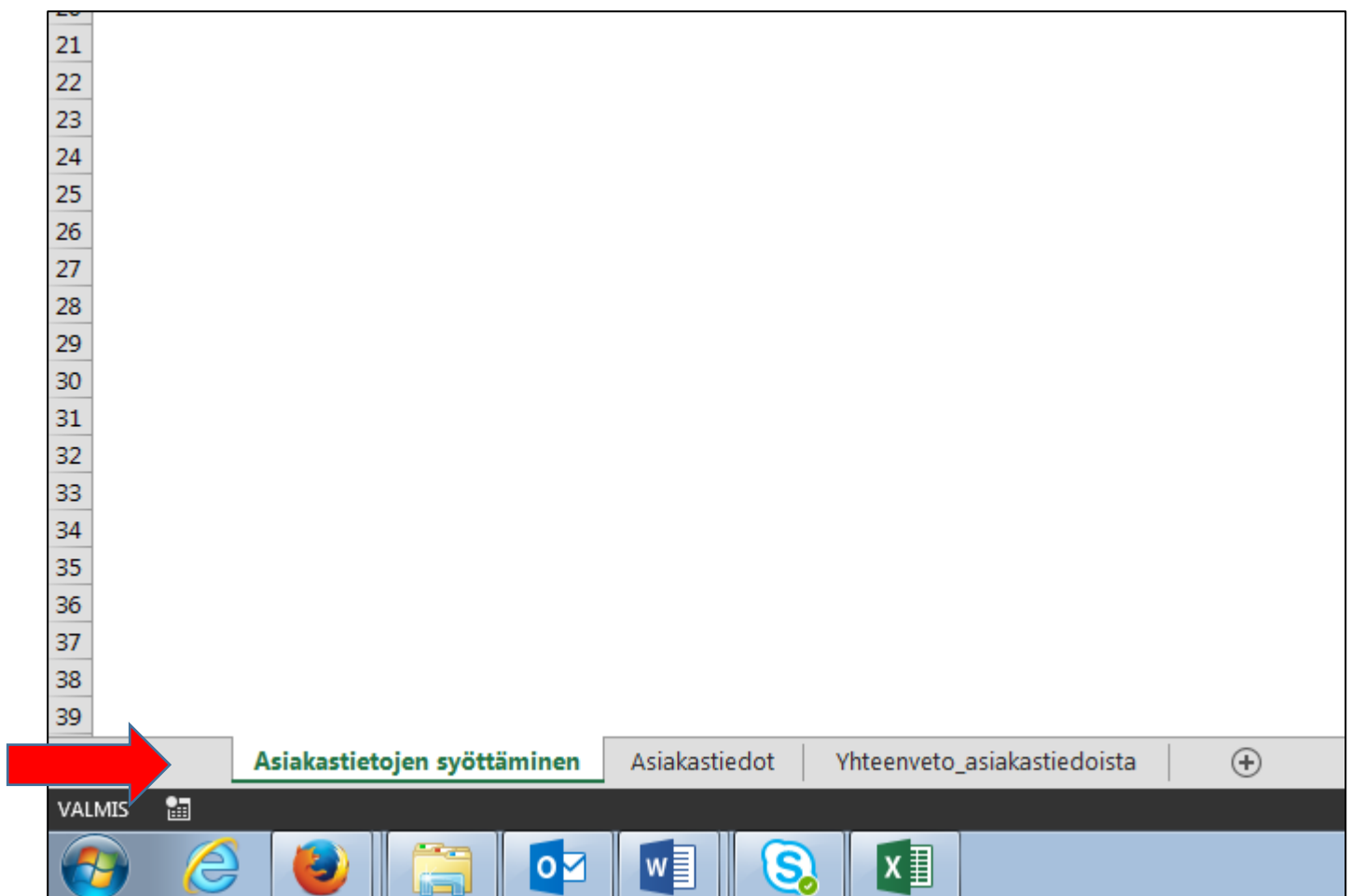
Excel-työkirjaan ei tule tallentaa mitään sellaisia tietoja, joista kävisi ilmi asiakkaiden henkilöllisyys (kuten nimi, osoite tai puhelinnumero).

## Excel-työkirjan käyttäminen

Tallenna tiedosto omalle koneellesi ja avaa tallennettu tiedosto.

Kun avaat Excel-työkirjan, ohjelma saattaa varoittaa käyttäjää viruksista. Syynä on kuitenkin vain se, että työkirjassa käytetään ohjelmakoodia. Salli ohjelmakoodin käyttäminen klikkaamalla ”Ota muokaus käyttöön” ja ”Ota sisältö käyttöön”.

Työkirjassa on kolme taulukkoa, joiden nimet näkyvät alalaidassa:



Taulukosta toiseen siirrytään klikkaamalla taulukon nimeä.

## Asiakaskäynnin tietojen syöttäminen

Excel-työkirjaan kerätään tietoja asumisneuvonnan asiakkuuksista. Tiedot syötetään syöttölomakkeen avulla, joka avataan taulukosta *Asiakastietojen syöttäminen* ja tallennetaan taulukkoon *Asiakastiedot*. Syötettyjä

tietoja voi tarkastella yksitellen syöttölomakkeen avulla ja taulukossa *Yhteenveto asiakastiedoista* voi tutkia yhteenvetoja syötetyistä tiedoista.

Aloita asiakkuustietojen syöttäminen klikkaamalla painikennappia taulukkosivulta *Asiakastietojen syöttäminen*, tällöin syöttölomake avautuu:

Täytä lomakkeeseen tiedot asiakkuudesta siltä osin kun tiedät. Huomaa, että lomakkeessa on kolme eri välilehteä: *asiakastiedot, toimenpiteet ja vaikutukset* sekä *kustannusvaikutukset*. Kun olet valmis, tallenna klikkaamalla TALLENNA-nappia, joka löytyy viimeiseltä välilehdeltä. Tämän jälkeen voit syöttää tiedot seuraavasta asiakkuudesta tai voit sulkea lomakkeen klikkaamalla SULJE-nappia. Kun klikkaat SULJE-nappia, ohjelma ainoastaan sulkee lomakkeen, mutta ei tallenna mitään. SULJE-nappia klikkamalla voidaan siis myös poistua lomakkeesta, kun ei haluta tallentaa tehtyjä muutoksia tai kun lomaketta on käytetty syötettyjen tietojen katsomiseen.

**Huom!** Tiedot tallentuvat lopullisesti Excel-tiedostoon vasta kun tiedosto tallennetaan eli kun suljet Excel-tiedoston muista tallentaa (ikkunan vasemmasta yläkulmasta: TIEDOSTO > Tallenna). Suositeltavaa on myös ottaa tiedostosta varmuuskopioita (Tiedosto > Tallenna nimellä. Anna nimeksi esim. "Asumisneuvonnan seuranta päivämäärä").

Jos kyseessä on asiakkaan ensimmäinen asiakaskontakti, merkitään rasti kohtaan "Onko tämä asiakkaan ensimmäinen asiakaskontakti? Kyllä". Tällöin lomakkeen ohjelma antaa asiakasnumeron.

Tämän jälkeen voit syöttää seuraavan asiakaskontaktin tai lopettaa tietojen syötön painamalla SULJE-nappia.

1. Onko tämä asiakkaan ensimmäinen asiakaskontakti?

KYLLÄ :

Mistä asiakas on ohjautunut asumisneuvontaan?

Muualta, mistä:

Ei. Kirjoita asiakasnumero:

3. Sukupuoli:

\*4. Ikä:

5. Asumismuoto:

6. Asiakasryhmä

Lapsiperhe

Yksinhuoltaja

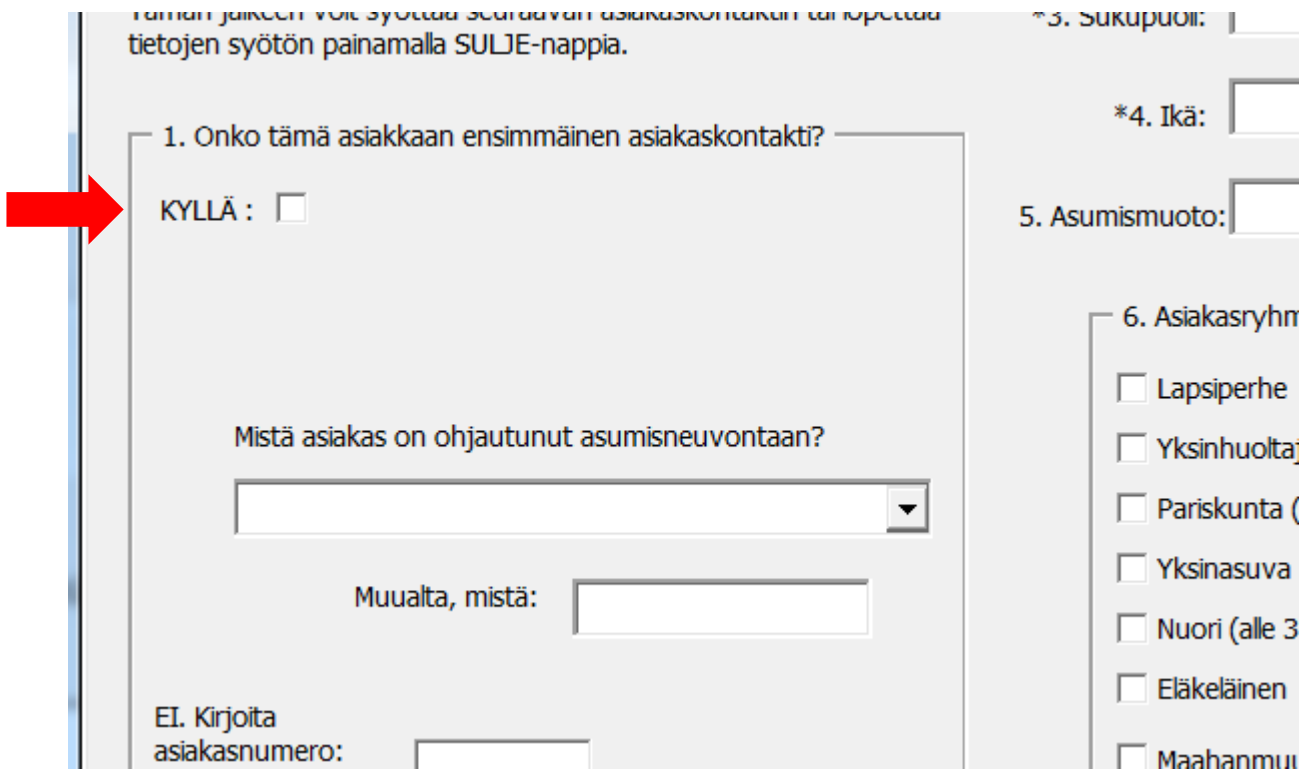
Pariskunta (

Yksinasuva

Nuori (alle 3

Eläkeläinen

Maahanmu



Asiakasnumeroa tarvitaan, koska asiakassuhteet sisältävät usein enemmän kuin yhden tapaamisen. Asiakasnumeron avulla voidaan hakea edellisen tapaamisen tiedot syöttölomakkeeseen. Asiakasnumero mahdollistaa myös Excel-työkirjaan syötettyjen tietojen yhdistämisen muihin tietolähteisiin.

Kirjoita asiakasnumero muistiin niin, että löydät sen helposti, jos sama asiakas ottaa yhteyttä uudestaan.

Jos kyseessä ei ole asiakkaan ensimmäinen asiakaskontakti, kirjoita ensin asiakasnumero ja paina Hae-nappia. Tällöin ohjelma hakee asiakkaan edellisen asiakaskontaktin tiedot *Asiakastiedot*-taulukosta ja esittää ne syöttölomakkeella. Täydennä tietoja siten, että ne vastaavat sen hetkistä tilannetta ja klikkaa lopuksi TALLENNA-nappia.

### Syöttövirheiden korjaaminen

Jos huomaat, että olet syöttänyt asiakastietoja väärin, korjaa tiedot suoraan *Asiakastiedot*-taulukosta. Tallennuksen yhteydessä ohjelma kertoo, minne tiedot tallennetaan. Viimeisin tallennettu asiakaskontakti sijaitsee *Asiakastiedot*-taulukossa, oikeanpuolimmaisessa sarakkeessa.

### Asiakkuuden päättäminen

Kun asiakkaan asumiseen liittyvä ongelma on saatu ratkaistua, valitaan syöttölomakkeesta kohdasta 12. Asiakkuus: ”Asiakkuus päättyi asumisneuvonnassa”. Jossain tapauksessa asiakas, jonka asiakkuus on päättynyt,

ottaa yhteyttä asiakasneuvontaan. Pääsääntö on, että tällöin aloitetaan uusi asiakkuus. Jos kuitenkin asiakkuuden päättämisestä on lyhyt aika ja asiakkaan asumisen ongelma on sama, voidaan halutessa tehdä niin, että merkintä ”Asiakkuus päättyy asumisneuvonnassa” poistetaan riviltä 93 asiakkaan viimeisimmästä asiakaskontaktin kirjauksesta ja kirjataan uusi asiakaskontakti samalla asiakasnumerolla. Varmista ennen poistamista että asiakasnumero tällä sarakkeella on kyseisen asiakkaan.

Huomaa, että kun syöttölomake on auki, Excel-työkirjan muita osia eikä muita Excel-työkirjoja voi tällöin käyttää. Tämä tulee ottaa käytössä huomioon siten, että jos säilyttää toisessa Excel-taulukossa asiakasnumeroja, pitää asiakasnumero hakea valmiiksi ennen kun avaa syöttölomakkeen.

### **Yksittäisiä kysymyksiä koskeva ohjeistus**

Kohta 1: Voitte organisaatiossa itse päättää, milloin asiakaskontakti kirjataan. Kaikkea (tekstiviestit, neuvontapuhelut, jne.) ei kannata kirjata. Ohjeena voi pitää, että asiakaskontakti (oli se sitten puhelu, käynti, tms.) johtaa jonkinlaiseen prosessiin tai interventioon, jotta se kirjataan asiakkuudeksi. Jos asumisneuvonnassanne on runsaasti yksittäisiä asiakaskontakteja, voi niistä halutessaan pitää esim. tukkimiehen kirjanpitoa. Nämä lukumäärät voi ilmoittaa ARAlle raportoinnin yhteydessä, jolloin asumisneuvonnan työstä ja työmäärästä muodostuu kokonaisuutena realistinen kuva.

Kohdat 3.-4. Jos asumisneuvonnan kohteena on perhe tai pariskunta, täytetään seurantalomake yhden perheen jäsenen osalta asumisneuvojan harkinnan mukaan.

Kohta 6. Asiakasryhmä valitaan asiakkuuden kannalta olennaisimman ominaisuuden mukaan. Tarvittaessa voi valita useita kohtia esim. nuori eläkeläinen tai maahanmuuttajaperhe.

Kohta 7. Voit valita useita. Kuitenkin mielellään enintään kolme asumisneuvonnan tarpeen kannalta keskeisintä seikkaa asiakkaan elämässä.

Kohta 9. Voit valita enintään kolme merkittävimmiksi kokemasi toimenpidettä ja asettaa ne tärkeysjärjestykseen oman harkintasi perusteella. Voit valita myös vain yhden tai kaksi kohtaa.

Kohta 10. Voit valita useita vaihtoehtoja.

Kohta 13. Täytetään, kun asiakkaan kohdalla on ollut selvä riski jostakin kustannuksia lisäävästä vaikutuksesta, joka on voitu asumisneuvonnalla estää. Ohjelma laskee automaattisesti tämän jälkeen kustannussäästöjä luetelluille seikoille. Vastausvaihtoehdoissa sulkuihin merkityt luvut ovat arvioita kustannuksista. Pienin luku tarkoittaa kustannuksia euroina vähintään ja suurin luku kustannuksia enintään). Kustannussäästöt perustuvat keskiarvoihin, jotka on saatu vaikuttavuuden arviointiraportista ”Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset” (YM raportteja 7/2011)

Termien selityksiä:

*Häätö peruuntunut ulosotosta* = Asiakkaalla häätötuomio käräjäoikeudesta ja mahdollinen häätötuomio ilmoitettu ulosotosta

*Vuokravelka-asia pois käräjäoikeudesta* = Vuokravelka-asia viety käräjäoikeuteen ja velka hoidetaan asumisneuvojen avustuksella ennen käräjäoikeuden asettamaa määräaikaa

Kohta 14: Tähän merkitään kustannukset, jotka ovat koituneet asumisneuvonnasta huolimatta (jos tiedossa).

## Tietojen tutkiminen

Syötettyjä asiakastietoja voi tutkia syöttölomakkeen avulla sekä *Yhteenvedo asiakastiedoista* -taulukkosivulla.

Yksittäisiä asiakaskäyntejä voi parhaiten tutkia syöttölomakkeen avulla. Jos haluat tarkastella esim. asiakkaan nro 7 tietoja, avaa syöttölomake. Kirjoita asiakasnumero tekstikenttään ja paina HAE. Ohjelma hakee asiakkaan nro 7 viimeisimmän asiakaskäynnin tiedot. Poistu lomakkeesta klikkaamalla rastia lomakkeen oikeassa yläkulmassa.

Taulukkosivulla *Yhteenvedo asiakastiedoista* on kootusti tiedot kaikista asiakastiedoista, jotka on tallennettu *Asiakastiedot*-taulukkuun:

A	E	F	G	J	K	L	M	N	O	P	Q
1					<b>rajaa aikaväli:</b>						
2	<input checked="" type="checkbox"/> Asiakkuudet		2	<input type="checkbox"/>	pvm	Poista rajaukset					
3	<input type="checkbox"/> Päätyneet		1	mistä:	1.1.1901						
4	<input type="checkbox"/> Keskeneräiset		1	mihin:	1.1.2111						
5	Asiakaskontakteja		2								
6											
7	<b>Sukupuoli</b>										
8	<input type="checkbox"/> mies		0								
9	<input type="checkbox"/> nainen		2								
10	<input type="checkbox"/> muu, ei tietoa		0								
11											
12	<b>Ikä</b>										
13	<input type="checkbox"/> alle 18 vuotta		1								
14	<input type="checkbox"/> 18-29 vuotta		1								
15	<input type="checkbox"/> 30-64 vuotta		0								
16	<input type="checkbox"/> yli 65 vuotta		0								
17											
18	<b>Asumismuoto</b>										
19	<input type="checkbox"/> Kunta/kaupunki vuokranantaja		0								
20	<input type="checkbox"/> Yksityinen vuokranantaja		0								
21	<input type="checkbox"/> Yleishyödyllinen vuokranantaja		1								
22	<input type="checkbox"/> Asumisoikeusasunto		0								
23	<input type="checkbox"/> Omistusasunto		0								
24	<input type="checkbox"/> Ei omaa vuokrasopimusta		0								
25	<input type="checkbox"/> Alivuokralainen		0								
26	<input type="checkbox"/> Kimppa-asuminen		0								
27	<input type="checkbox"/> Asunnoton		0								
28											

Sukupuoli	Lukumäärä
MIES	0
NAINEN	2
MUU, EI TIETOA	0

Asumismuoto	Lukumäärä
KUNTA/KAUPUNKI VUOKRANANTAJA	0
YKSITYINEN VUOKRANANTAJA	0
YLEISHYÖDYLLINEN VUOKRANANTAJA	1
ASUMISOIKEUSASUNTO	0
OMISTUSASUNTO	0

Tältä taulukkosivulta voit tutkia esimerkiksi, paljonko kaikkiaan on ollut asiakkaita, kuinka moni heistä on suomenkielisiä, kuinka monen kohdalla ongelmana olivat asumishäiriöt, jne. Luvut samoin kuin kuvaajat päivittyvät automaattisesti, kun uusia asiakastietoja syötetään Excel-työkirjaan.

Voit myös rajata tarkasteltavia tietoja klikkaamalla ensimmäisen sarakkeen neliöitä. Esimerkiksi kun valitset kohdasta *Ikä* kategorian *18–29 vuotta* klikkaamalla tekstin vasemmalla puolella olevaa neliötä, tarkastellaan tämän osajoukon tietoja. Tällöin luku kohdassa *Asiakkuudet* kertoo paljonko on asiakkaita, jotka ovat 18–29 vuotta, luku kohdassa *nainen* tarkoittaa asiakkaita, jotka ovat naisia ja 18–29 vuotta, jne.

Ylhäällä riveillä 2-5 on eritelty asiakkuuksia: asiakkuudet, päätyneet, keskeneräiset ja asiakaskontakteja.

Asiakkuudella tarkoitetaan asumisneuvonnan asiakkaita. Asumisneuvonnan seurantalomakkeessa asiakas yksilöidään asiakasnumeron perusteella. Kun kohta *Asiakkuus* on valittu rastittamalla sen vieressä oleva neliö,

ohjelma tarkastelee asiakkuuksien viimeisimpiä kirjauksia. Esim. jos asiakkaalla asiakasnumero 5 on ollut kolme tapaamista (ts. asiakaskontaktia), tarkastellaan *Asiakastiedot*-taulukosta viimeisintä kirjausta, jossa asiakasnumero on 5. Viimeisintä kirjausta tarkastellaan siksi, että siinä on paras tieto asiakkuudesta. Toinen syy on, että jos laskettaisiin tietoja kaikista asiakkuuden kirjauksista, sama tieto tulisi laskettua moneen kertaan, esim. jos asiakkaalla on kolme tapaamista, laskettaisiin sukupuoli kolme kertaa. Tällöin yhteenvetotietoihin tulisi vääristymä, missä pitkät asiakkuudet painottuvat.

Päättyneet asiakkuudet ovat niitä, joiden kohdalla syöttölomakkeessa on merkitty kysymyksen 12: *Asiakkuus* kohdalle ”Asiakkuus päättyä asumisneuvonnassa”. Keskenäiset asiakkuudet ovat muita.

Kun mitään rivien 2-4 kohdista (asiakkuudet, päättyneet, keskenäiset) ei ole valittu, ohjelma tarkastelee kaikkia asiakaskontakteja eli toisin sanoen laskee yhteen tietoja kaikista taulukon *Asiakastiedot* sarakkeista. Tällöin esim. luku 5 kohdassa *18–29 vuotta* ei tarkoita välttämättä, että viisi asiakkaista on 18–29 -vuotiaita, vaan on myös mahdollista, että yksi 18–29 -vuotias on käynyt asumisneuvonnassa viisi kertaa.

On myös mahdollista rajata asiakaskäyntien aikaväliä kirjoittamalla K-sarakkeeseen tarkasteltavan ajankohdan alku- ja loppupäivä, ja rastittamalla vieressä olevan neliö.

Kaikki merkityt rajaukset eli rastit neliöistä saa poistettua klikkaamalla painikennä *POISTA RAJAUKSET*, joka löytyy sarakkeesta L.

### **Seuraavan vuoden raportointi**

Seurantavuoden vaihtuessa, voit toimia seuraavasti. Tallenna täytetty seurantatiedosto uudella alkavan vuoden nimellä esim. ”Asumisneuvonnan seuranta 2018”. Tällöin sinulla on kaksi erillistä seurantatiedostoa: toinen vuoden 2017 ja toinen vuoden 2018 osalta. Säilytä aikaisemman vuoden seurantatiedot raportointia varten. Tämän jälkeen poista vuoden 2018 tiedostosta aikaisemman vuoden tiedot päättyneiden asiakkuuksien kohdalta. Tämän jälkeen voi alkaa täyttää seurantalomaketta jälleen normaalista, mutta vanhat asiakkuudet säilyvät mukana.

### **Raportointi ARAan**

Jos asumisneuvontaan on saatu ARA:n avustusta, tulee seurantatiedot lähettää maksatushakemuksen yhteydessä mielellään yhteenvedon osalta excel-tiedostomuodossa (ei siis paperisena versiona), jotta valtakunnallisesti kerättyjä tietoja on helppo yhdistää ja analysoida. Tiedosto lähetetään osoitteeseen [kirjaamo.ara@ara.fi](mailto:kirjaamo.ara@ara.fi) sekä [hanna.dhalmann@ara.fi](mailto:hanna.dhalmann@ara.fi).

Peruslomake on riittävä ARA:n seurantarpeisiin, mutta asumisneuvontaa tekevät organisaatiot voivat itse lisätä lomakkeelle paikallisista tarpeista nousevia lisäkysymyksiä.

Jos sinulla on kysyttävää tai kommentoitavaa lomakkeen ”teknisiin” kysymyksiin tai toimintoihin liittyen, voit lähettää sähköpostia osoitteeseen: [raine.helskyaho@ysaatio.fi](mailto:raine.helskyaho@ysaatio.fi).

Muissa raportointia tai lomakkeen kehittämistarpeita koskevissa asioissa, ole yhteydessä ARAan:

[hanna.dhalmann@ara.fi](mailto:hanna.dhalmann@ara.fi) tai p. 029 525 0851