

# TALOUSNEUVOLA-PALVELUN KUVAUS / SERVICE BLUEPRINT

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