



# Sosiaali- ja terveyspalveluiden verkkoneuvonta

Verkkoneuvontapalvelun käyttöohjeet asiakkaille

## Sisällys

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Verkkoneuvonnan käyttämiseen liittyvät tekniset vaatimukset .....</b> | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>Palveluun kirjautuminen: Uudet asiakkaat .....</b>                    | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>Palveluun kirjautuminen: Rekisteröityneet käyttäjät .....</b>         | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>Kysymyksen kirjoittaminen .....</b>                                   | <b>4</b> |
| <b>5</b> | <b>Saapuneet vastaukset ja niiden lukeminen .....</b>                    | <b>6</b> |
| <b>6</b> | <b>Poistuminen verkkoneuvonnasta .....</b>                               | <b>7</b> |
| <b>7</b> | <b>Kysymysten ja niihin annettujen vastausten säilyttäminen .....</b>    | <b>8</b> |
| 7.1      | Kysymysten ja vastausten dokumentointi sosiaalitoimessa .....            | 8        |
| 7.2      | Kysymysten ja vastausten dokumentointi terveydenhuollossa .....          | 8        |

## 1 Verkkonevonnin käyttämiseen liittyvät tekniset vaatimukset

Verkkoneuvontaan pääsee tietokoneella, jossa on Internet-yhteys ja selainohjelma (Internet Explorer, Netscape, Mozilla tai vastaava). Verkkoneuvontapalvelun käyttäjän henkilöllisyys varmennetaan VETUMA -tunnistuspalvelulla, joten palvelun käyttäminen edellyttää, että asiakkaalla on käytössään verkkopankkitunnukset tai sähköinen henkilökortti (HST).

## 2 Palveluun kirjautuminen: Uudet asiakkaat

Sosiaali- ja terveydenhuollon verkkoneuvontapalveluiden esittely on kuntien ja organisaatioiden www-sivuilla.

Kaupungin www-sivulta käyttäjä siirtyy virtuaaliseen sosiaali- ja terveystalokeskukseen. [www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi](http://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi). klikkaamalla henkilökohtainen verkkoneuvontatili –painiketta. Virtuaalisen sosiaali- ja terveystalokeskuksen pääsivulta valitaan ”Kirjaudu sisään käyttämällä VETUMA –tunnistusta”. Kirjautuminen tapahtuu käytännössä samalla tavoin kuin verkkopankkiasioinnin yhteydessä.

https://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi/action?a=login&logout=1#login

ISOtsikot POSKE Portal

**VIRTUAALINEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS**

**Verkkoneuvonta**  
Kirjaudu sisään käyttämällä VETUMA-tunnistusta

**Tervetuloa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan!**

Voit kysyä neuvoja arkiseen elämään liittyvissä asioissa mihin vuorokauden aikaan tahansa.

**Kemi**  
aikuissosiaalityö, toimeentulotuki, lastensuojelu, sosiaalinen luototus sekä talousneuvonta

**Kemijärvi**  
lasten- ja perheiden palvelut, päivähoito, toimeentulotuki sekä vanhus- ja vammais- ja seutukunnallinen talous- ja velkaneuvonta sekä edunvalvonta: Kemijärvi, Salla, Savukoski ja Pelkosenniemi

**Rovaniemi**  
aikuissosiaalityö, lastenvalvoja-perhe- ja sosiaalityö, lastensuojelu, päivähoito, toimeentulotuki, vammais-, vanhus- ja kotihoitopalvelu sekä sosiaaliamies

**Tornio**  
Ä-kliniikka, lasten- ja perheiden palvelut, päivähoito, neuvola, toimeentulotuki, vammais-, vanhus- ja kotihoitopalvelut sekä yleinen neuvonta ja palveluohjaus

Kirjaudu palveluun käyttämällä **VETUMA-tunnistusta**. Lisätietoa kuntien palveluista saat klikkaamalla kunnan nimeä tai karttaa.

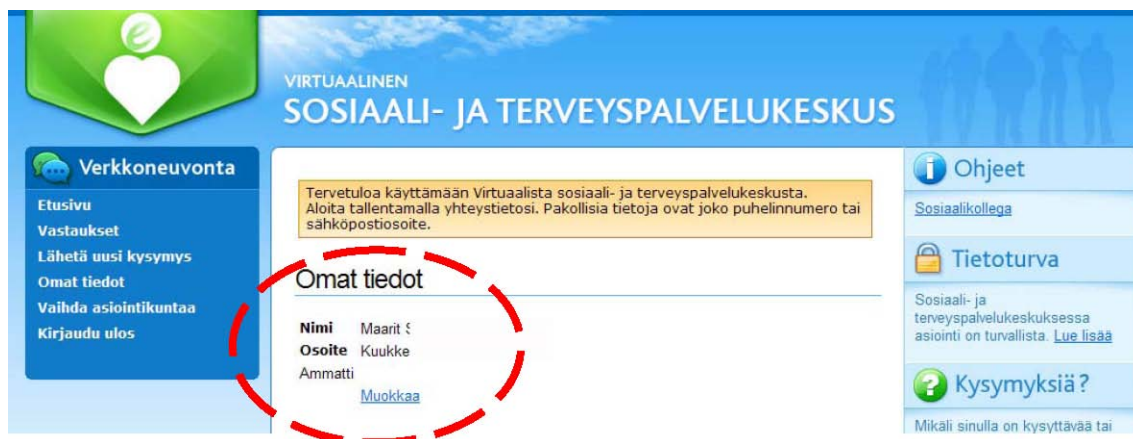
**Ohjeet**  
[Sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnin käyttöohjeet](#)

**Tietoturva**  
Sosiaali- ja terveystalokeskuksessa asiointi on turvallista. [Lue lisää](#)

**Kysymyksiä?**  
Mikäli sinulla on kysyttävää tai ajatuksia palvelun kehittämiseksi, ole hyvä ja ota yhteyttä suunnittelija Maarit Pirttijärveen numerossa 040 544 0524 tai sähköpostitse [maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi](mailto:maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi).

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Euroopan unioni Euroopan aluekehitysrahasto  
Vipuvoimaa EU:lta  
Copyright © 2008 Maxwell Oy

Tunnistuksen jälkeen järjestelmä pyytää sinua täydentämään yhteystietojasi, nimesi ja osoitteesi näkyvät sivulla automaattisesti. Täydennä **sähköpostiosoitteesi ja/tai gsm-numerosi** niille varattuihin kenttiin. Kirjoita gsm-numero yhteen, ilman väliviivoja tai -lyöntejä (esim. 0407248395). Yhteystietojasi tarvitaan, jotta sinulle voidaan ilmoittaa saapuneista vastauksista.



### 3 Palveluun kirjautuminen: Rekisteröityneet käyttäjät

Rekisteröityneenä käyttäjänä voit jatkossa kirjautua suoraan virtuaaliseen sosiaali- ja terveyspalvelukeskukseen [www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi](http://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi)-sivustolle. VETUMA-tunnistuksen kautta pääset käyttämään palveluita.

### 4 Kysymyksen kirjoittaminen

Aloita kirjoittamalla kysymyksesi aihe ja varsinainen kysymyksesi niille varattuihin kenttiin. Esitä kysymyksessäsi kaikki ne tosiasiat ja seikat, joilla arvelet olevan merkitystä kysymässäsi asiassa. Saamasi vastaus perustuu voimassa oleviin säädöksiin ja esittämiisi tietoihin. Tämän vuoksi on tärkeää, että tuot kysymyksessäsi ilmi asiaan vaikuttavat seikat mahdollisimman avoimesti ja laajasti.

Voit myös kirjoittaa kysymyksesi etukäteen tekstinkäsittelyohjelmassa ja siirtää kysymyksen ns. "leikkaa-liimaa" -menetelmää käyttäen kysymyksen esittämiselle varattuun kenttään. Mikäli haluat liittää kysymykseesi liitedokumentteja, paina "Selaa" -painiketta ja valitse haluamasi dokumentti omalta tietokoneeltasi tai levykkeeltäsi. Liitetiedoston liittäminen tapahtuu samalla tavalla kuin useimmissa nykyisin käytössä olevissa verkkopohjaisissa sähköpostiohjelmassa

VIRTUAALINEN  
**SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS**

**Verkoneuvonta**

Etusivu  
Vastaukset  
Lähetä uusi kysymys  
Omat tiedot  
Vaihda asiointikuntaa  
Kirjaudu ulos

**Aikuisosiaalityö ja toimeentulotuki**

sosiaalityöntekijät Eija Järvinen ja Jari Savikuja sekä sosiaalihoaja Outi Koskela ja Pirkko Tyystälä

**Aihe**

Kysymys toimeentulosta

**Kysymys**

Hei!

Voinko hakea toimeentulotukea?  
Opiskelen, ja opintorahakuukaudet loppuvat tässä kuussa, enkä ole saanut vielä opintoja loppuun. Minulla ei ole muita tuloja.

Anni Opiskelija

Liite 1  Selaa...  
Liite 2  Selaa...  
Liite 3  Selaa...

Haluan tiedon saapuneesta viestistä

tekstiviestillä (0405440524)  
 sähköpostilla (maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi)

Olen lukenut palvelun [käyttöehdot](#) ja hyväksyn ne.

Henkilörekisterilain mukainen [rekisteriseloste](#).

Lähetä

**Ohjeet**

Sosiaalipalveluiden verkoneuvonnan käyttöohjeet

**Tietoturva**

Sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksessa asiointi on turvallista. [Lue lisää](#)

**Kysymyksiä?**

Mikäli sinulla on kysyttävää tai ajatuksia palvelun kehittämiseksi, ole hyvä ja ota yhteyttä suunnittelija Maarit Pirttijärveen numerossa 040 544 0524 tai sähköpostitse maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi.

Kun kysymyksesi on valmis ja olet liittänyt siihen liitedokumenttisi, niin paina "Lähetä" -painiketta. Järjestelmä kuittaa kysymyksen vastaanotetuksi, "Kiitos kysymyksestäsi" viestillä. Kysymyksen tila on tällöin lähetetty.

VIRTUAALINEN  
**SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS**

Kiitos kysymyksestäsi

| Otsikko                | Palveluketju     | Päiväys             | Tila      | Vastaa          |
|------------------------|------------------|---------------------|-----------|-----------------|
| Kysymys toimeentulosta | Posken testijono | 09.07.2008<br>07:23 | Lähetetty |                 |
| Kysymys                | Posken testijono | 08.07.2008<br>14:24 | Vastattu  | Maria<br>Martin |

Kun vastaaja ottaa kysymyksesi käsittelyyn, kysymyksen tila on käsittelyssä. Kun kysymykseesi on vastattu, kysymyksen tila on vastattu, lisäksi näet myös kysymykseen vastanneen henkilön nimen

## 5 Saapuneet vastaukset ja niiden lukeminen

Asiakkaiden verkkoneuvontaan lähettämiin kysymyksiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian ja viimeistään viiden arkipäivän kuluessa. Vastaajina eli verkkoneuvojina toimivat viranhaltijat pääsevät lukemaan ja vastaamaan vain omiin virkatehtäviinsä kuuluvia kysymyksiä. Tämä tarkoittaa sitä, että esim. toimeentuloon liittyvät kysymykset näkyvät vain viranhaltijoille, jotka työssään hoitavat toimeentuloon liittyviä asioita.

Verkkoneuvonta lähettää ilmoituksen saapuneesta vastauksestasi joko sähköpostiisi tai gsm-puhelimeesi sen mukaan, kumman tavan valitsit kysymystä lähettäessäsi. Sähköpostiin saapuva ilmoitus on seuraavanlainen: ” Olet saanut vastauksen sosiaali- tai terveydenhuollon verkkoneuvontapalveluun jättämäsi kysymykseen. Voit lukea vastauksen kirjautumalla verkkoneuvontatiliisi osoitteessa <http://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi>” Vastausta pääset lukemaan sähköpostiisi tullessa saapumisilmoituksessa olevan linkin kautta tai kirjautumalla suoraan verkkoneuvonta-palvelun henkilökohtaiselle verkkoneuvontatilille osoitteessa: [www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi](http://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi)

**KEMI**

VIRTUAALINEN  
**SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS**

Maarit Pirttijärvi **PORTAALI**

**Verkkoneuvonta**

- Etusivu
- Vastaukset
- Lähetä uusi kysymys
- Omat tiedot
- Vaihda asiointikunta
- Kirjaudu ulos

**Tervetuloa Kemijoen kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnan asiakkaaksi!**

Verkkoneuvonnan kautta voit kysyä neuvoja arkiseen elämään liittyvissä asioissa ja ongelmatilanteissa. Verkkoneuvoja antaa vastauksen voimassa olevan lainsäädännön ja antamiesi tietojen perusteella. Tämän vuoksi pyydämme Sinua esittämään kysymyksessäsi kaikki asian kannalta tarpeelliset itseäsi ja elämäntilannettasi koskevat tiedot.

Verkkoneuvonnan käyttäminen on erittäin helppoa. Vasemmalla olevassa toimintovalikossa on viisi perustoimintoa, joita klikkaamalla voit liikkua palvelussa:

- Valitse ”**Lähetä uusi kysymys**”, kun haluat lähettää verkkoneuvontaan uuden kysymyksen. Valitse ensin, mitä aihealuetta kysymyksesi koskee. Tämän jälkeen avautuvalle lomakkeelle voit kirjoittaa kysymyksesi ja liittää kysymyksesi yhteyteen myös liitetiedostoja.
- Valitse ”**Vastaukset**”, kun haluat lukea lähettämiisi kysymyksiin saamiisi vastauksia. Saapuneesta vastauksesta ilmoitetaan Sinulle sähköpostilla tai tekstiviestillä.
- ”**Omat tiedot**” toiminnon kautta voit muokata omia tietojasi, mikäli yhteystietosi ovat muuttuneet.
- ”**Vaihda asiointikuntaa**” toiminnan kautta voi vaihtaa asiointikuntaa tarvittaessa.
- Palvelusta poistutaan ”**Kirjaudu ulos**” toiminnon kautta.

**Ohjeet**

[Sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnan käyttöohjeet](#)

**Tietoturva**

Sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksessa asiointi on turvallista. [Lue lisää](#)

**Kysymyksiä?**

Mikäli sinulla on kysyttävää tai ajatuksia palvelun kehittämiseksi, ole hyvä ja ota yhteyttä suunnittelija Maarit Pirttijärveen numerossa 040 544 0524 tai sähköpostitse [maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi](mailto:maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi).

Mikäli saamasi vastaus herättää sinussa uusia kysymyksiä, voit esittää aiheeseen liittyen jatkokysymyksiä ("Kysy jatkokysymys" -painike). Vastausviestin lukemisen jälkeen sinulla on näin mahdollisuus jatkaa keskustelua niin, että viesteistä ja niihin annetuista vastauksista muodostuu ketju. Mahdollisuuksien mukaan kaikkiin kysymyksiisi vastaa sama henkilö. Vastauksen lukemisen yhteydessä sinä voit myös antaa palautetta palvelun ylläpitäjälle

09.07.2009 08:24 Vastaus kysymykseen toimeentulotuen hakemisesta

Hei!  
 Voit hakea toimeentulotukea.  
 Tässä lisätietoa. Toimeentulotukea haetaan pääsääntöisesti kirjallisesti joko asioimalla varatulla ajalla etuuskäsittelijän/sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan luona tai toimittamalla kirjallinen toimeentulotukihakemus sosiaalipalvelukeskukseen.  
 Hakemuslomakkeita saa sosiaalipalvelukeskukseen neuvonnasta (Rovakatu 1). Laitan lomakkeen myös tähän viestiin liitteeksi.

Hakemuslomake tulee täyttää huolella ja täydellisesti. Huolellisesti täytetty hakemus nopeuttaa hakemuksen käsittelyä. Jos hakemus on puutteellisesti täytetty, sinua pyydetään täydentämään hakemusta. Lisäselvitysten hankkimiseen ja saamiseen kuluu aikaa ja päätöksenteko viivästyy. Hyvin täytetty hakemus varmistaa päätöksenteon sujuvuuden.

Sinun kannattaa tarkoin jo hakemustanne täyttäessä ja tositteita siihen liittäessänne miettiä, selviääkö niistä taloudellinen tilanteenne siltä ajalta, jolle olette toimeentulotukea hakemassa. Tulojen ja menojen osalta ei riitä, että kirjaat ne hakemuslomakkeeseen. Sinun tulee liittää hakemuksen liitteiksi erilaisia tositteita, joista selviää taloudellinen tilanteenne. Tositteet varmentavat sen, mitä olet hakemukseesi kirjanneet.  
 Hakemus käsitellään seitsemän arkipäivän kuluessa.

Terveisin

--  
 Vastauksen antoi Suunnittelija Maarit Pirttijärvi / Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Katso liite: [toimeentulotukihakemus.pdf](#)

Antamasi palaute on tunnistettua.  
**Auttoiko vastaus ongelmaasi?**

Kyllä  
 Ei

**Muu palaute**

[Kysy jatkokysymys](#) [Päästä keskustelu](#) [Poista viestiketju](#)

**Tietoturva**

Sosiaali- ja [edit](#)  
 terveyspalvelukeskuksessa asiointi on turvallista. [Lue lisää](#)

**Kysymyksiä?**

Mikäli sinulla on kysyttävää [edit](#) tai ajatuksia palvelun kehittämiseksi, ole hyvä ja ota yhteyttä suunnittelija Maarit Pirttijärveen numerossa 040 544 0524 tai sähköpostitse [maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi](mailto:maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi).

## 6 Poistuminen verkkoneuvonnasta

Verkkoneuvontapalvelusta poistutaan painamalla "Kirjaudu ulos" -painiketta. Mikäli olet ottanut yhteyden julkiselta, yleisessä käytössä olevalta tietokoneelta, tällöin Internet-selaimen välimuisti kannattaa tyhjentää ja lopettaa selainohjelma sulkemalla se.

## 7 Kysymysten ja niihin annettujen vastausten säilyttäminen

Verkkoneuvonnassa esitetyt kysymykset ja niihin annetut vastaukset tallentuvat verkkoneuvontapalvelun teknisenä ylläpitäjänä toimivan Mawell Oy:n ylläpitämään tietokantaan (rekisteriin). Rekisteritietoja säilytetään toistaiseksi voimassa olevan ajan. Rekisteritietojen säilyttämistä ja hävittämistä koskevaa menettelyä tarkennetaan myöhemmin Arkistolaitokselta pyydettävän lausunnon mukaisesti.

### 7.1 Kysymysten ja vastausten dokumentointi sosiaalitoimessa

Rekisterin tietoja voidaan asiakkaan suostumuksella yhdistää kaupunkien sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään. Tietojen yhdistäminen asiakastietojärjestelmään edellyttää lisäksi, että tiedot ovat viranomaistehtävien hoitamisen kannalta tarpeellisia. Muihin kuin sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmiin rekisterin tietoja ei yhdistetä. Kaupungin viranhaltijat voivat hyödyntää vastauksissaan kysyjästä sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmässä mahdollisesti olevia tietoja.

### 7.2 Kysymysten ja vastausten dokumentointi terveydenhuollossa

Terveydenhuollossa verkkoneuvonta rinnastetaan terveydenhuollon ammattilaisen antamaan puhelinneuvontaan. Potilasasiakirja-asetuksen 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tehdä potilaskertomukseen merkinnät potilaan taudinmäärityksen tai hoidon kannalta merkittävästä puhelinneuvottelusta tai muusta vastaavasta konsultaatiosta ja hoitoneuvottelusta. Merkinnöistä tulee käydä ilmi konsultaation tai neuvottelun ajankohta sekä tehdyt hoitoratkaisut ja niiden toteutumisen.

## 8 Verkkoneuvonnan teknisessä toiminnassa ja ylläpidossa esiintyvät ongelmat

Verkkoneuvonnan käyttöön, tekniseen ylläpitoon ja toimintaan liittyvät kysymykset osoitteeseen: [poskelappi@poskelappi.fi](mailto:poskelappi@poskelappi.fi)

tai

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus / Lapin toimintayksikkö Myllärintie 35, 96400 ROVANIEMI suunnittelija Maarit Pirttijärvi maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi, gsm 040 5440 524  
Nämä ohjeet on otettu käyttöön 11.5.2010 alkaen.

*Tervetuloa käyttämään sosiaali- ja terveystietopalveluiden verkkoneuvontaa!*