



Asiakkaan henkilökohtainen

Perhe- ja sosiaalipalveluiden verkkoneuvonta

käyttöohjeet

Sisällys

1	Verkkoneuvontapalvelun käyttäminen	3
2	Palveluun kirjautuminen	3
3	Kysymyksen kirjoittaminen	4
4	Saapuneet vastaukset ja niiden lukeminen	6
5	Poistuminen verkkoneuvonnasta	6
6	Kysymysten ja niihin annettujen vastausten säilyttäminen	7
7	Verkkoneuvonnan teknisessä toiminnassa ja ylläpidossa esiintyvät ongelmat ...	7

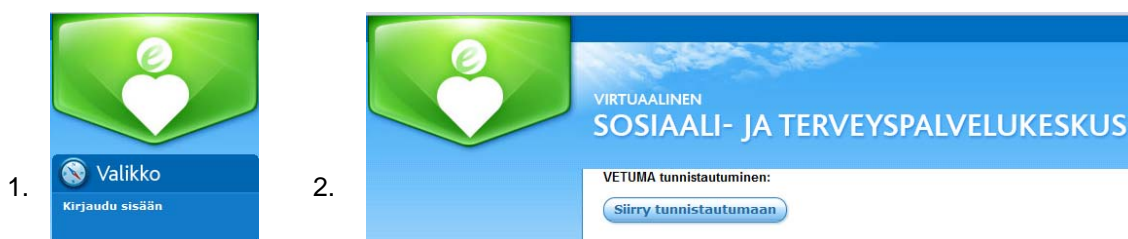
1 Verkko-neuvontapalvelun käyttäminen

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).

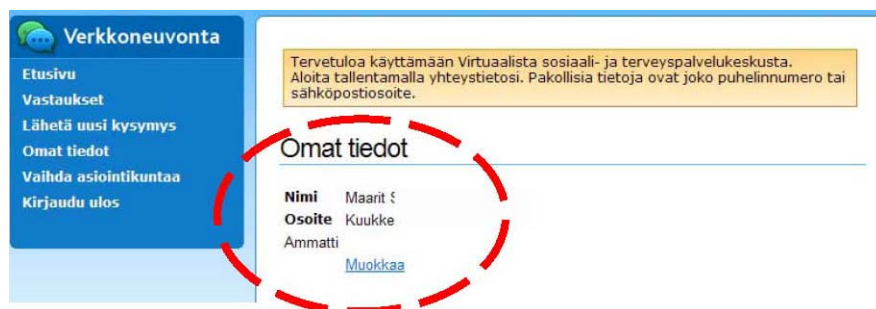
Verkkoneuvontapalvelu on henkilökohtaista sosiaalipalveluiden neuvontaa tai palveluun ohjausta, jossa otetaan kantaa yksilöllisiin tarpeisiin tai ohjataan asiakasta erilaisiin palveluihin.

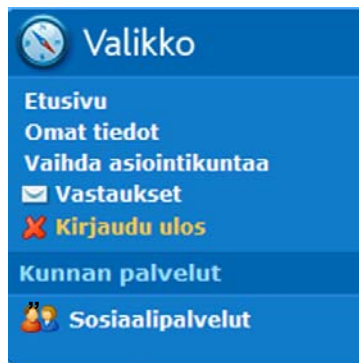
2 Palveluun kirjautuminen

Linkki palveluun löytyy kunnan www-sivuilta. Kunnan www-sivulta siirryt virtuaaliseen sosiaali- ja terveyspalvelukeskukseen, jonka kautta pääset tutustumaan kuntien/organisaatioiden sosiaali- ja terveydenhuollon verkkoneuvontapalveluihin ennen kirjautumista. Klikkaamalla 1. "Kirjaudu sisään" –painiketta, 2. "Siirry tunnistautumaan" -painiketta ja 3. valitse **tunnistautumistapa**. Tämän jälkeen pääset tunnistautumaan ja käyttämään valitsemaasi palvelua. Mikäli valitset pankkitunnistautumisen, tapahtuu kirjautuminen samalla tavoin kuin verkkopankkiasioinnin yhteydessä.



Ensimmäisellä kirjautumiskerralla järjestelmä pyytää sinua täydentämään yhteystietojasi ja muodostaa henkilökohtaisen asiointitilin (vastaukset). 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.





Voit täydentää tai muuttaa yhteystietoja myöhemmin valitsemalla valikosta ”**Omat tiedot**”.

”**Vaihda asiointikuntaa**” valinnan kautta voit vaihtaa oleskelukuntasi toiseen esim. opiskelun takia.

Lähtettäsi kysymykset ja niihin saapuneet vastaukset tallentuvat henkilökohtaiselle asiointitilillesi ”**Vastaukset**”.

Asiointikuntasi palvelut löytyvät kohdasta ”**Kunnan palvelut**”, sosiaalipalvelut.

3 Kysymyksen kirjoittaminen

Valitse pääryhmistä se, jota palvelutarpeesi koskee. Esimerkiksi, jos asiiasi koskee omaa toimeentulotukea, valitaan Kunnan palveluista sosiaalipalvelut ja sitten mitä aihealuetta asiiasi koskee, klikkaamalla palvelun otsikkoa.



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/tai käytössä olevaan tietoon sekä esittämiisi tietoihin. Tämän vuoksi on tärkeää, että tuot kysymyksessäsi ilmi asiaasi vaikuttavat seikat mahdollisimman avoimesti ja laajasti.

Voit myös kirjoittaa kysymyksesi etukäteen tekstinkäsittelyohjelmassa ja siirtää kysymyksen ns. ”leikkaa-liimaa” -menetelmää käyttäen kysymyksen esittämiselle varattuun kenttään. Näin kannattaa toimia, jos kysymyksesi on pitkä tai keskeytät kysymyksen kirjoittamisen välillä. Järjestelmä sulkee asiointisivun automaattisesti tietoturvasyistä puolen tunnin kuluessa, jos et kirjoita mitään tai klikkaa hiirellä mitään valintaa.

Mikäli haluat liittää kysymykseesi liitetiedostoja, paina "Selaa" -painiketta ja valitse haluamasi dokumentti omalta tietokoneeltasi tai levykkeeltäsi. Liitetiedoston liittäminen tapahtuu samalla tavalla kuin useimmissa nykyisin käytössä olevissa verkkopohjaisissa sähköpostiohjelmissa

Kun kysymyksesi on valmis ja olet liittänyt siihen mahdolliset liitetiedostot, on kokonaisuus valmis lähetettäväksi. Kysymys on lähetettävissä vasta sen jälkeen, kun olet hyväksynyt käyttöehdot laittamalla ruksin ao. kohdan edessä olevaan kenttään. Tämän jälkeen lähetys tapahtuu klikkaamalla "**Lähetä**" -painiketta. Järjestelmä kuittaa kysymyksen vastaanotetuksi, "Kiitos kysymyksestäsi" viestillä. Kysymyksen tila on tällöin lähetetty.

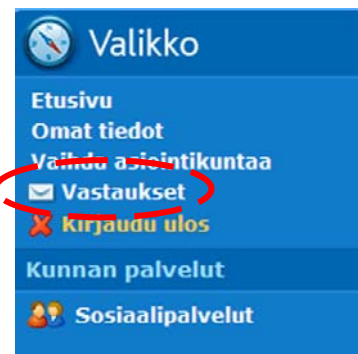
Vastaanottaja avaa kysymyksesi ja ottaa sen käsittelyyn, vaihtuu kysymyksesi tilaksi "käsittelyssä". Kun kysymykseesi on vastattu, kysymyksen tila on "vastattu", lisäksi näet myös kysymykseen vastanneen henkilön nimen. Lähettämäsi kysymykset ja niihin saapuneet vastaukset löydät kohdasta "**Vastaukset**".

Otsikko	Palveluketju	Päiväys	Tila	Vastaa
Kysymys toimeentulosta	Posken testijono	09.07.2009 07:23	Lähetetty	
Kysymys	Posken testijono	08.07.2009 14:24	Vastattu	Maria Martin

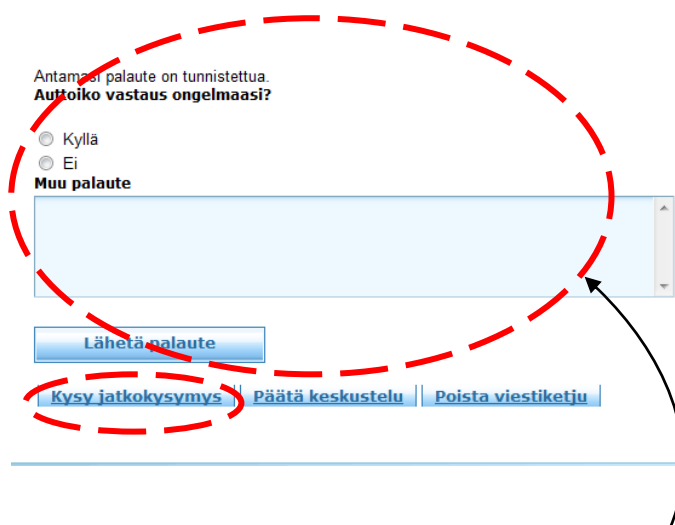
4 Saapuneet vastaukset ja niiden lukeminen

Asiakkaiden verkkoneuvontaan lähettämiin kysymyksiin vastataan sosiaalitoimessa seitsemän työpäivän kuluessa. Vastaajina toimivat työntekijät pääsevät lukemaan ja vastaamaan vain omiin työtehtäviinsä liittyviin kysymyksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että esim. toimeentuloon liittyvät kysymykset näkyvät vain niille työntekijöille, jotka työssään hoitavat toimeentuloon liittyviä asioita.

Kun kysymykseesi on vastattu, saat ilmoituksen saapuneesta vastauksesta joko sähköpostiisi tai matkapuhelimeesi sen mukaan, kumman tavan valitsit kysymystä lähettäessäsi. Sähköpostiin saapuva ilmoitus on seuraavanlainen: ”Olet saanut vastauksen sosiaalihuollon verkkoneuvontapalveluun jättämäsi kysymykseen. Voit lukea vastauksen kirjautumalla verkkoneuvontatiliisi osoitteessa <http://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi>” Pääset lukemaan vastauksen sähköpostiisi tullessa saapumisilmoituksessa olevan linkin kautta tai kirjautumalla suoraan verkkoneuvonta-palvelun henkilökohtaiselle verkkoneuvontatilille osoitteessa: www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi ja valitsemalla valikosta ”Vastaukset”.



Mikäli saamasi vastaus herättää sinussa uusia kysymyksiä, voit esittää aiheeseen liittyen jatkokysymyksiä, klikkaamalla ”**Kysy jatkokysymys**” –painiketta, joka sijaitsee kysymysvastaus –näkömön alapalkissa. Vastausviestin lukemisen jälkeen sinulla on mahdollisuus jatkaa keskustelua niin, että viesteistä ja niihin annetuista vastauksista muodostuu ketju. Mahdollisuuksien mukaan kaikkiin kysymyksiisi vastaa sama henkilö.



Vastauksen lukemisen yhteydessä voit myös antaa palautetta palvelun tuottajalle.

5 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.

6 Kysymysten ja niihin annettujen vastausten säilyttäminen

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

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

7 Verkkoneuvonnan teknisessä toiminnassa ja ylläpidossa esiintyvät ongelmat

Verkkoneuvonnan käyttöön, tekniseen ylläpitoon ja toimintaan liittyvät kysymykset osoitteeseen: sosiaalijaterveyspalvelut@poskelappi.fi tai maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi, gsm 040 5440 524.

Nämä ohjeet on otettu käyttöön 1.2.2011 alkaen.

Tervetuloa käyttämään perhe- ja sosiaalipalveluiden verkkoneuvontaa!



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto