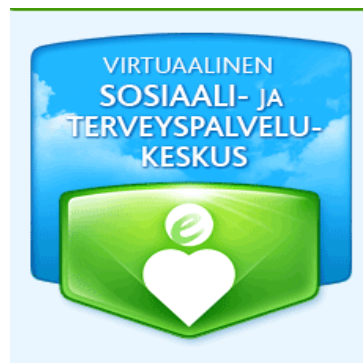




Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Lapin toimintayksikkö



Sosiaali- ja terveysalan sähköinen kansalaisneuvonta Lapin maakunnassa – kysymykset

kolmen kuukauden koeajalta: 1.3.2011–29.5.2011

Yhteensä 19 kysymystä

Virtuaalinen sosiaali- ja terveystalvvelukeskus tarjoaa verkkoasiointia, ohjausta ja neuvontaa tietoturvallisesti Pohjois-Suomen alueella sosiaali- ja terveydehuollon kysymyksissä. Palveluiden tuottajina toimivat kunnat, kuntayhtymät, järjestöt, aluehallintoviranomaiset sekä Pohjois-Suomen sosiaalilalan osaamiskeskukseen työntekijät.



Kansalaisille



Kaikille avoimet palvelut. Osa palveluista on käytössä **anonymiin**.



Kansalaisneuvonta

koskien mm. toimeentuloa, pihdehuolia, tupakoinnin lopettamista ja palveluiden kytt.



Videoapua nuorille ja lapsiperheille



Suu puhtaaksi-keskustelufoorumi



Kuntalaisille



Kuntalaisille suunnatut, henkilökohtaiset palvelut. Edellyttää **tunnistautumista**.



Perhe- ja sosiaalipalveluiden verkkoneuvonta



Terveydenhuollon verkkoasiointi



Shkoinen ajanvaraus



Ammattilaisille



Ammattilaispalveluiden käyttö edellyttää **sopimusta ja tunnistautumista**.



Kysy verkkokonsulteilta



Iheisneuvonpitotilaus



Tiedonsiirtopalvelu



Typaripyynt



eKollega



Palvelu on **TIETOTURVALLINEN**
LUE MIKSI...



Anna palautetta



Jrjestpankki

Terve  Lappi

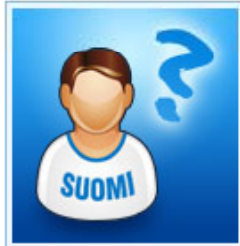
RYTMITTMT
LÖYDÄ ELÄMÄSI RYTMIT



VIRTUAALINEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS

Pääsivu — Kansalaisneuvonta

Kansalaisneuvonta



Kansalaisneuvonnassa Lapin maakunnan asukkailla on mahdollisuus kysyä asiantuntijoilta palveluohjaukseen, päihdepalveluihin, tupakoinnin lopettamiseen ja toimeentuloon liittyvistä asioista. Verkon välityksellä toimiva alueellinen neuvontapalvelu on luottamuksellista ja tekniikaltaan yhtä suojattua kuin pankkipalvelut. Voitte lähettää kysymyksen joko omalla nimellä tai nimettömänä. Asiantuntijaryhmä, johon kuuluu myös kokemusasiantuntija, vastaa kysymyksiin viikon sisällä.

[Apua päihdehuoliin >>](#)

[Neuvoja toimeentuloon >>](#)

[Pyydä palveluohjausta >>](#)

[Tupakoinnin lopettaminen >>](#)

Kysy nimettömänä: Kirjoita kysymyslomakkeeseen sähköpostiosoitteesi. Sähköpostiisi lähetetään varmistusviesti. Käy klikkaamassa varmistusviestiä, jolloin kysymys lähtee vastaajille. Kun kysymykseen on vastattu, saat sähköpostiviestinä linkin, josta pääset lukemaan vastauksen.

Kysy tunnistettuna: Palvelun käyttöön tarvittavat verkkopankkitunnukset tai sähköisen henkilökortin. [Ohje](#)


Tietoturva

Virtuaalisessa sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksessa asiointi on turvallista. Lue lisää

Henkilö

 Vesterinen Kerttu, koordinoija

Lisätietoa

 Taustaa kansalaisneuvonnasta

Lapin alueellinen kansalaisneuvonta

- Kansalaisneuvonta avattiin 1.3.2011. Tavoitteena on selvittää tarvitaanko tällaisia palveluja ja miten sosiaali- ja terveysalan tulisi vastata jatkossa kansalaisten sähköisen neuvonnan tarpeisiin. Samalla tutkitaan anonyymien kysymisten merkitystä. Kansalaisneuvonta kuuluu osana Pohjoisen alueen Kaste -toimintasuunnitelmaan ja pohjautuu Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Posken) kehittämistehtäviin.
- Kansalaisneuvonnassa Lapin maakunnan asukkailla on mahdollisuus kysyä asiantuntijoilta palveluohjaukseen, päihdepalveluihin, tupakoinnin lopettamiseen ja toimeentuloon liittyvistä asioista. Verkon välityksellä toimiva alueellinen neuvontapalvelu on luottamuksellista ja tekniikaltaan yhtä suojattua kuin pankkipalvelut. Kysymyksen voi lähettää joko omalla nimellä tai nimettömänä. Asiantuntijaryhmä, johon kuuluu myös kokemusasiantuntija, vastaa kysymyksiin viikon sisällä.
 - **Kysy nimettömänä:** Kirjoita kysymyslomakkeeseen sähköpostiosoitteesi. Sähköpostiisi lähetetään varmistusviesti. Käy klikkaamassa varmistusviestiä, jolloin kysymys lähtee vastaajille. Kun kysymykseen on vastattu, saat sähköpostiviestinä linkin, josta pääset lukemaan vastauksen.
 - **Kysy tunnistettuna:** Palvelun käyttöön tarvitset verkkopankkitunnukset tai sähköisen henkilökortin.

Konsultaatiopalvelut kansalaisten käyttöön! Kokemusasiiantuntijat ammattilaisten rinnalla vastaajina

1. Apua päihdehuoliin (2 kokemusasiiantuntijaa)
2. Neuvoja toimeentuloon (2 kokemusasiiantuntijaa)
3. Pyydä palveluohjausta (-)
4. Tukea tupakoinnin lopettamiseen (1 kokemusasiiantuntija)

5. Järjestötieto...

- Varhaiskasvatus ja oppilashuolto?
- Vanhustyö?
- Kuntoutus?

- Lastensuojelu / Lasten huolto ja tapaamisasiat?
- Vammaispalvelu?
- Terveystieteiden / sairaanhoidon kansalaisneuvonnat... ?

Kansalaisneuvonta, kysymysten lukumäärät

1.3.2011 (1.2.2011) alkaen (noin 3 kk ajalta)

KYSYMYKSIÄ joista anonyymejä

- | | | |
|--|----|---|
| • Neuvoja toimeentuloon (8.2.2011 alkaen , 4 kk ajalta) | 16 | 1 |
| • Apua päihdehuoliin (8.2.2011 alkaen , 4 kk ajalta) | 2 | 2 |
| • Pyydä palveluohjausta (toukokuun alusta 2011, 1 kk ajalta) | 1 | - |
| • Tukea tupakoinnin lopettamiseen (19.5.2011 alkaen...) | - | - |

YHTEENSÄ

19 3

Neuvoja toimeentuloon, 16 kysymystä (15 tunnistettua + 1 anonyymi)

8 kansalaisneuvojaa: Eija Järvinen, Matti Keränen, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Susanna Lauhava, Annikki Paajanen, Sirpa Palosaari, Jari Savikuja ja Kerttu Vesterinen.

1. KYSYMYS 8.2.2011 Mitä liitteitä ttt-hakemukseen?
VASTAUS 1.3.2011 Sirpa Palosaari (22vrk)
2. KYSYMYS 8.2.2011 Takuuvuokra uuteen asuntoon
VASTAUS 1.3.2011 Sirpa Palosaari (22vrk)
3. KYSYMYS 21.2.2011 Luottotiedottomalle luottoa?
VASTAUS 3.3.2011 Kerttu Vesterinen (10vrk)
Kommentit Sirpa (1), Kerttu (3), Kaisa (1), Matti (1)
4. KYSYMYS 23.3.2011 Miten asunnoton. työtön ja osatyökykyinen saa asunnon?
VASTAUS 24.3.2011 Matti Keränen (1vrk)
Kommentit Kerttu(3), Annikki(1), Susanna(1), Matti(2), Sirpa(1)
5. KYSYMYS 1.4.2011 Paluumuuttajan muuttoavustus
VASTAUS 5.4.2011 Matti Keränen (4vrk)
Kommentit Annikki(1), Kerttu(2), Matti(4), Eija(1), Jari(1)
6. KYSYMYS 4.4.2011 Toimeentulotukilaskurista
VASTAUS 6.4.2011 Kerttu Vesterinen (2vrk)
Kommentit Kerttu(1)

Neuvoja toimeentuloon, 16 kysymystä ... jatkuu...

7. KYSYMYS 7.4.2011 Mikä on toimeentulotukihakemukseni tilanne?
VASTAUS 8.4.2011 Kerttu Vesterinen (1vrk) *Kysymys tuli väärään palveluun*
Kommentit Matti(1), Kerttu (1), Kaisa (1)
8. KYSYMYS 11.4.2011 Opiskelija kysyy asumisen tuestaan, valmistuminen viivästyy.
VASTAUSTA ei voitu lähettää, koska kysyjä poisti viestiketjun
Kommentit Annikki(1), Kerttu (1), Eija(1), Matti (1)
9. KYSYMYS 13.4.2011 Toimeentulotukipäätökseen tyytymätön
VASTAUS 14.3.2011 Kerttu Vesterinen (1vrk)
Kommentit Kerttu(2), Kaisa(1), Sirpa(1)
10. KYSYMYS 2.5.2011 Otetaanko ulosotossa olevat velat huomioon menoina ttt -laskelmassa ?
VASTAUS 6.5.2011 Kerttu Vesterinen (4vrk)
Kommentit Kerttu(3), Matti(2), Kaisa(1), Annikki(1), Jari(1), Eija(1)
JATKOKYSYMYS 18.5.2011
Kommentit Kerttu(1)
JATKOVASTAUS 20.5. Kerttu Vesterinen (2vrk)
11. KYSYMYS 3.5.2011 Vaikuttaako alaikäisen lapsen kesätyö vanhempien toimeentulotuen suuruuteen?
VASTAUS 9.5.2011 Jari Savikuja (6vrk)
Kommentit Matti(3), Kerttu(4), Kaisa(1), Annikki(1), Jari(1), Eija(1)

Neuvoja toimeentuloon, 16 kysymystä ... jatkuu...

12. KYSYMYS 5.5.2011 Ttt-päätökset tehty 2kk etukäteen, maksusitoumus apteekkiin puuttuu
VASTAUS 5.5.2011 Kaisa Kostamo-Pääkkö (30 min) *Kysymys tuli väärään palveluun*
13. KYSYMYS 5.5.2011 Vuokravakuus uuteen asuntoon
VASTAUS 10.5.2011 Kerttu Vesterinen (5vrk)
Kommentit Kaisa(1), Annikki(1), Kerttu(4), Jari(1), Eija(1), Matti(1)
14. KYSYMYS 9.5.2011 Paikkakunnan vaihto, kuinka saisin muuttoavustuksen?
VASTAUS 13.5.2011 Matti Keränen (4vrk)
Kommentit Matti(3), Kerttu (2)
15. KYSYMYS 10.5.2011 Mistä voisin varata ajan sosiaalitoimistoon?
VASTAUS 10.5.2011 Kerttu Vesterinen (1 tunti 14 min)
JATKOKYSYMYS 12.5.2011
JATKOVASTAUS 13.5.2011 Matti Keränen (1vrk)
- + 1 anonymi kysymys =
TESTIKYSYMYS 31.3.2011 Miten markkinoida tätä alueellista kansalaisneuvontapalvelua?
VASTAUS 15.4.2011 Kerttu Vesterinen (15vrk)
Kommentit Annikki(2), Kerttu(2), Matti(4), Eija(1), Jari(1), Sirpa(2)

Apua päihdehuoliin, 2 kysymystä (anonyymejä)

8 kansalaisneuvojaa: Riitta Hakala, Pentti Kitty, Merja Laitila-Ukkola, Kari Matela, Asta Niskala, Ari Terävä, Kerttu Vesterinen ja Hannu Vähäkuopus.

1. KYSYMYS 31.3.2011 = Testikysymys palvelun markkinoinnista: Miten meidän tulisi tiedottaa uudesta palvelusta kansalaisille?
VASTAUS 4.4.2011 Pentti Kitty (4vrk)
VASTAUS 4.4.2011 Pentti Kitty
VASTAUS 4.4.2011 Pentti Kitty
2. KYSYMYS 27.5.2011 Eikö minulla ole mitään oikeutta toimeentulotukeen. Aikuislukiossa, vanhempien luona asuva nuori.
VASTAUS 27.5.2011 Asta Niskala (1 tunti 55 min)
Kommentit Hannu(1), Asta(1)

Pyydä palveluohjausta, 1 kysymys (tunnistettu)

6 kansalaisneuvojaa:

Jaana Korpivaara, Jaana Kupulisoja, Sari Mehtälä, Tomi Pitkäniemi, Kerttu Vesterinen ja Sanna Ylitalo.

1. KYSYMYS 25.5.2011 Opiskelijan sairausloma, poissaolosta ilmoittaminen / miten ilmoitan verkon kautta sairaspoissaoloni?
VASTAUS 25.5.2011 Tomi Pitkäniemi (2 tuntia 54 min)

Tukea tupakoinnin lopettamiseen

7 kansalaisneuvojaa:

Sari Iso-Koivisto, Aimo Korpilähde, Tuula Lautala, Niina Nivala-Huhtaniska,
Sini Peteri, Emmaleena Salla, Inkerelli Vieltojärvi

Järjestötieto

5 kansalaisneuvojaa:

Veli-Matti Ahtiainen, Mervi Kestilä, Kaisa Kulmala, Mervi Rautajoki , Sanna Ylitalo

Kysymyksiä / Keskustelua

- Miten lisätään toimiva nettilinkki vastaukseen?
- Miten kansalaisneuvonnasta tiedotetaan?
- Laajennetaanko alueellista kansalaisneuvontaa? Mihin aihealueisiin? Ketkä vastaavat?
 - Järjestötieto?
 - Varhaiskasvatus ja oppilashuolto?
 - Vanhustyö?
 - Kuntoutus?
 - Lastensuojelu / Lasten huolto ja tapaamisasiat?
 - Vammaispalvelu?
 - Terveystieteiden / sairaanhoidon kansalaisneuvonnat... ?