



Asiakkaan henkilökohtainen

# Sosiaali- ja terveyspalveluiden 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
6.1	Kysymysten ja vastausten dokumentointi sosiaalitoimessa .....	7
6.2	Kysymysten ja vastausten dokumentointi terveydenhuollossa .....	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 terveyden- ja sairaanhoidon tai 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 ([www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi](http://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi)), 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 verkkopankkiasiointin yhteydessä.

1.  Valikko  
Kirjaudu sisään

2.  VIRTUAALINEN  
SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS  
VETUMA tunnistautuminen:  
Siirry tunnistautumaan

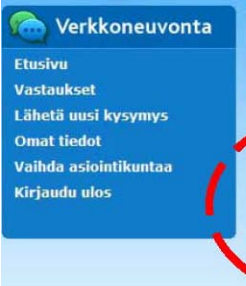
3. Valitse tunnistautumistapa

 **Pankkitunnistus**  
Tunnistaudu pankiksi myöntämällä pankkitunnuksilla.

 **Varmennekortti**  
Tunnistaudu poliisin myöntämällä sirullisella henkilökortilla tai OP-ryhmän Visa Electron -maksukortilla. Tarvitset lisäksi kortinlukijalaitteen ja -ohjelmiston.

[Tietoa palvelusta](#) | [Rekisteriseloste](#) Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelu  
Valtiokonttori

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.

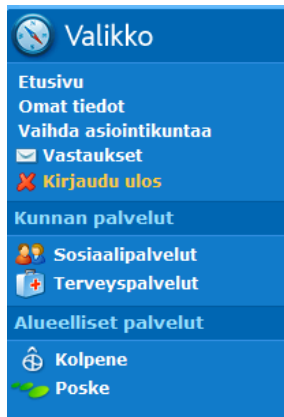
 Verkkoneuvonta

Etusivu  
Vastaukset  
Lähetä uusi kysymys  
Omat tiedot  
Vaihda asiointikuntaa  
Kirjaudu ulos

Tervetuloa käyttämään Virtuaalista sosiaali- ja terveyspalvelukeskusta. Aloita tallentamalla yhteystietosi. Pakollisia tietoja ovat joko puhelinnumero tai sähköpostiosoite.

Omat tiedot

Nimi Maarit ☾  
Osoite Kuukke  
Ammatti  
[Muokkaa](#)



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**”, josta voit valita tarvitsemasi palvelun.

”**Alueelliset palvelut**” valikosta löytyvät Kolpeneen palvelukeskuksen ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen palvelut, jotka ovat kaikkien Lapin kuntien asukkaiden käytössä. Alueelliset palvelut voivat täydentyä myös sairaanhoitopiirien palvelutarjonnalla.

### 3 Kysymyksen kirjoittaminen

Valitse pääryhmistä se (Kunnan palvelut, Alueelliset palvelut), jota palvelutarpeesi koskee. Esimerkiksi, jos asiiasi koskee omaa terveyttäsi, valitaan Kunnan palveluista Terveyspalvelut 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 liitedokumentteja, paina "Selaa" -painiketta ja valitse haluamasi dokumentti omalta tietokoneeltasi tai levykkeeltäsi. Liitetiedoston liittäminen tapahtuu samalla tavalla kuin useimmissa nykyisin käytössä olevissa verkkopohjaisissa sähköpostiohjelmissa

**TORNIO** VIRTUAALINEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS

Valikko

- Etusivu
- Omat tiedot
- Vaihda asiointikuntaa
- Vastaukset
- Kirjaudu ulos
- Kunnan palvelut
- Sosiaalipalvelut
- Terveyspalvelut
- Alueelliset palvelut
- Kolpene
- Poske

Ohjeet

Sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnan käyttöohjeet

Tietoturva

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

Usein kysytyä

Toimeentulotuki

Yleinen ja matkailijoiden rokotusohjelma

Vastaajana toimii terveydenhoitaja Sirpa Mokko.

Aihe

Kysymys

Liite 1  Selaa...

Liite 2  Selaa...

Liite 3  Selaa...

Haluan tiedon saapuneesta viestistä

tekstiviestillä (0408366174)

sähköpostilla (janne.okkonen@gmail.com)

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

Hyväksyn, että vastauksen antamisessa henkilökunta voi hyödyntää terveysasemalta löytyviä aikaisempia potilastietojani.

Henkilörekisterilain mukainen [rekisteriseloste](#).

Lähetä

Kun kysymyksesi on valmis ja olet liittänyt siihen mahdolliset liitedokumentit, on kokonaisuus valmis lähetettäväksi. Kysymys on lähetettävissä vasta sen jälkeen, kun olet hyväksynyt käyttöehdot laittamalla ruksin ao. kohdan edessä olevaan kenttään. Terveydenhuollon palveluiden yhteydessä sinun tulee lisäksi hyväksyä kohta: "Hyväksyn, että vastauksen antamisessa henkilökunta voi hyödyntää terveysasemalta löytyviä aikaisempia potilastietojani." Tämän jälkeen lähetyksen tapahtuu klikkaamalla "**Lähetä**" -painiketta. Järjestelmä kuittaa kysymyksen vastaanotetuksi, "Kiitos kysymyksestäsi" viestillä. Kysymyksen tila on tällöin lähetetty.

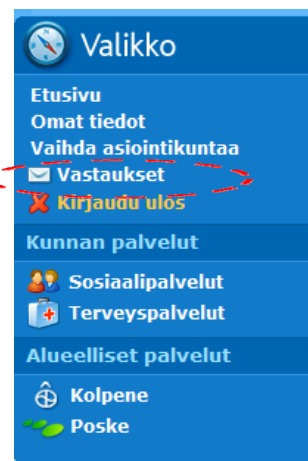
Vastaanottaja avaa kysymyksesi ja ottaa sen käsittelyyn, vaihtuu kysymyksesi tilaksi "käsittelyssä". Kun kysymykseesi on vastattu, kysymyksen tila on "vastattu", lisäksi näet myös kysymykseen vastanneen henkilön nimen. Lähettämäsi kysymykset ja niihin saapuneet vastaukset löydät kohdasta "**Vastaukset**".

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

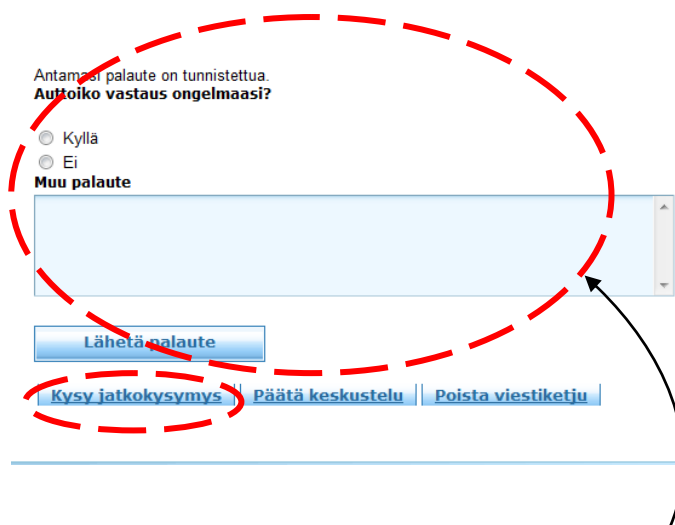
## 4 Saapuneet vastaukset ja niiden lukeminen

Asiakkaiden verkkoneuvontaan lähettämiin kysymyksiin vastataan sosiaalitoimessa viiden työpäivän ja terveydenhuollossa kolmen 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 vastauksestasi joko sähköpostiisi tai matkapuhelimeesi 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>” Pääset lukemaan vastauksen sähköpostiisi tullessa saapumisilmoituksessa olevan linkin kautta tai kirjautumalla suoraan verkkoneuvonta-palvelun henkilökohtaiselle verkkoneuvontatilille osoitteessa: [www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi](http://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 kysymys-vastaus –näytymän 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 pyydettyään lausunnon mukaisesti.

### 6.1 Kysymysten ja vastausten dokumentointi sosiaalitoimessa

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.

### 6.2 Kysymysten ja vastausten dokumentointi terveydenhuollossa

Terveydenhuollossa verkkoneuvonta rinnastetaan terveydenhuollon ammattilaisen antamaan puhe-  
linneuvontaan. Kyseessä on henkilökohtainen terveyden- ja sairaanhoidon neuvonta tai palveluun ohjaus, jossa otetaan kantaa yksilölliseen hoitoon tai hoidon tarpeeseen. Tästä muodostuu hoitosuhde kysyjän ja terveydenhuollon ammattihenkilön välille.

Potilasasiakirjamerkintöjen osalta noudatetaan terveydenhuollon lainsäädäntöä. Potilasasiakirja-asetuksessa 298/2009 on säädetty siitä, miten tiedot on merkittävä potilasasiakirjoihin. Merkinnät tulee tehdä viivytyksettä ja potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Potilasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin tutkimushavaintoihin. Hoitovastuussa olevan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tehdä potilaskertomukseen merkinnät potilaan taudinmäärityksen tai hoidon kannalta merkittävästä puhe-  
linneuvottelusta sekä muusta vastaavasta konsultaatiosta ja hoitoneuvottelusta. Merkinnöistä tulee käydä ilmi konsultaation tai neuvottelun ajankohta, asian käsittelyyn osallistuneet sekä tehdyt hoitoratkaisut ja niiden toteuttaminen.

## 7 Verkkoneuvonnan teknisessä toiminnassa ja ylläpidossa esiintyvät ongelmat

Verkkoneuvonnan käyttöön, tekniseen ylläpitoon ja toimintaan liittyvät kysymykset osoitteeseen: [poskelappi@poskelappi.fi](mailto:poskelappi@poskelappi.fi) tai [maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi](mailto:maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi), gsm 040 5440 524.

Nämä ohjeet on otettu käyttöön 1.11.2010 alkaen.

*Tervetuloa käyttämään sosiaali- ja terveystalveluiden verkkoneuvontaa!*