



# Virtuaalinen sosiaali- ja terveyspalvelukeskus

Kansalaisneuvonnan käyttöohje

## Sisällys

1	Kansalaisneuvonta ja käyttöön liittyvät tekniset vaatimukset .....	3
2	Palveluun kirjautuminen .....	3
3	Kysymyksen kirjoittaminen .....	5
4	Vastausten lukeminen .....	6
5	Poistuminen verkkoneuvonnasta .....	7
6	Kysymysten ja vastausten säilyttäminen.....	7
7	Teknisessä toiminnassa ja ylläpidossa esiintyvät ongelmat .....	7

## 1 Kansalaisneuvonta ja käyttöön liittyvät tekniset vaatimukset

Kansalaisneuvonnassa Lapin maakunnan asukkailla on mahdollisuus kysyä omaan hyvinvointiinsa liittyvistä asioista. Verkon välityksellä toimiva maksuton, alueellinen neuvontapalvelu on luottamuksellista ja tekniikaltaan yhtä suojattua kuin pankkipalvelut.

Kansalaisneuvontaan pääset tietokoneella, jossa on Internet-yhteys ja selainohjelma (Internet Explorer, Netscape, Mozilla tai vastaava). Palvelun käyttäjän henkilöllisyys varmennetaan VETUMA -tunnistuspalvelulla, joten tarvitset verkkopankkitunnukset tai sähköisen henkilökortin (HST).

## 2 Palveluun kirjautuminen

Kansalaisneuvonnan palveluiden esittely on virtuaalisen sosiaali- ja terveysterveystietokeskuksen www-sivuilla <http://www.sosiaalikallega.fi/kansalaisneuvonta> Voit tutustua palveluun jo ennen kirjautumista.

Kun haluat tehdä kysymyksen kansalaisneuvontaan, voit valita, **näytätkö henkilötietosi kansalaisneuvojille vai toimitko nimettömänä.**

[Kysy nimettömänä »](#)

[Kysy tunnistettuna »](#)

Jos haluat toimia nimettömänä, klikkaa "Kysy nimettömänä" painiketta. Jos haluat näyttää henkilötietosi, valitse "Kysy tunnistettuna" painike. Kaikki lähettämäsi kysymykset ja niihin saapuneet vastaukset tallentuvat henkilökohtaiselle "Vastaukset" asiointitilillesi virtuaaliseen sosiaali- ja terveysterveystietokeskukseen.

VIRTUAALINEN  
**SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS**

**VETUMA tunnistautuminen:**

Virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen VETUMA –tunnistuspalvelun tarjoaa Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä koko Lapin ja osaan Pohjois-Pohjanmaan alueelle.

Kolpeneen palvelukeskus on Lapin alueella toimiva sosiaalihuollon kuntayhtymä. Tunnistuspalvelun käyttö **ei liity mitenkään Kolpeneen palvelukeskuksen asiakaspalveluiden käyttöön.**

[Siirry tunnistaumaan](#)

Tunnistautuminen tapahtuu käytännössä samalla tavoin kuin verkkopankkiasioinnin yhteydessä. Vetuma-palvelun tarjoaa Kolpeneen palvelukeskus, joka on Lapin alueella toimiva sosiaalipalveluiden kuntayhtymä. Tunnistautuminen ei liity mitenkään Kolpeneen palveluiden käyttöön.

Ensimmäisellä kirjautumiskerralla järjestelmä pyytää sinua täydentämään yhteystietojasi. Nimesi ja osoitteesi näkyvät sivulla automaattisesti. Täydennä **sähköpostiosoitteesi ja/tai matkapuhelinnumerosi** niille varattuihin kenttiin. Kirjoita matkapuhelinnumero yhteen, ilman väliviivoja tai -lyöntejä (esim. 0401111111). Yhteystietosi tarvitaan, jotta sinulle voidaan ilmoittaa saapuneista vastauksista.

VIRTUAALINEN  
**SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUKESKUS**

**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](#)

**Ohjeet**

[Sosiaalikollega](#)

**Tietoturva**

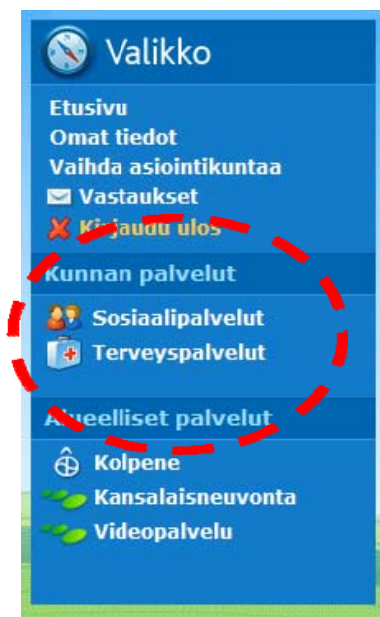
Sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksessa asiointi on turvallista. [Lue lisää](#)

**Kysymyksiä?**

Mikäli sinulla on kysyttävää tai

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

”**Vaihda asiointikuntaa**” valinnan kautta voi vaihtaa oleskelukuntasi toiseen esim. opiskelun tai muuton takia.



Lähtämäsi kysymykset ja saapuneet vastaukset tallentuvat henkilökohtaiselle asiointitilillesi ”Vastaukset”.

**Kunnan palvelut** näkyvät, jos kunnalla on verkkopalveluita virtuaalisessa sosiaali- ja terveystalokeskussa.

**Alueelliset palvelut** ovat kaikkien Lapin kuntien asukkaiden käytössä.

**Kolpene** avaa Kolpeneen palvelukeskuksen sivut.

**Kansalaisneuvonta** valinta avaa kansalaisneuvonnan palvelusivun.

**Videopalvelun** kautta avautuu ammattiapua videoyhteydellä palvelu.

Tunnistuksen jälkeen siirryt kysymyslomakkeelle.

### 3 Kysymyksen kirjoittaminen

Kysy vammaispalveluista

Kirjoita kysymyksen alkuun asuinkuntasi.

**Aihe**

**Kysymys**

Liite 1

Liite 2

Liite 3

Haluan tiedon saapuneesta viestistä

tekstiviestillä (0405440524)

sähköpostilla (maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi)

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

Henkilörekisterilain mukainen [rekisteriseloste](#).

Aloita kirjoittamalla kysymyksesi aihe ja varsinainen kysymyksesi niille varattuihin kenttiin.

Esitä ne tosiasiat ja seikat, joilla arvelet olevan merkitystä kysymässäsi asiassa. Saamasi vastaus perustuu voimassa oleviin säädöksiin, sosiaali- ja terveystalokeskusten hyviin käytäntöihin ja esittämiisi tietoihin. Tämän vuoksi on tärkeää, että tuot kysymyksessäsi ilmi asiaan vaikuttavat seikat avoimesti ja laajasti.

Voit myös kirjoittaa kysymyksiä etukäteen tekstinkäsittelyohjelmassa ja siirtää kysymyksen ns. "leikkaa-liimaa" -menetelmää käyttäen kysymyksen esittämiseksi varattuun kenttään. Näin kannattaa toimia, jos kysymyksi 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

Kun kysymyksi on valmis ja olet liittännyt siihen liitedokumenttisi, paina "Lähetä" -painiketta. Järjestelmä kuittaa kysymyksen vastaanotetuksi, "Kiitos kysymyksestäsi" sivulla. Kysymyksen tila on tällöin lähetetty.



Otsikko	Palveluketju	Päiväys	Tila	Vastaaja
Kysymys toimeentulosta	Posken testijono	09.07.2008 07:23	Lähetetty	
Kysymys	Posken testijono	08.07.2008 14:24	Vastattu	Maria Martin

Kun vastaaja ottaa kysymyksiä käsitte-lyyn, kysymyksen tila on käsittelyssä. Kun kysymykseesi on vastattu, kysymyksen tila on vastattu, lisäksi näet myös kysymykseen vastanneen henkilön nimen.

## 4 Vastausten lukeminen

Asiantuntijaryhmä vastaa kysymyksiin mahdollisimman pian, ja viimeistään viikon sisällä. Asiantuntijat keskustelevat suojatulla, salatulla alustalla kysymyksestä ja yksi heistä koostaa vastauksen. Vaikeissa kysymyksissä vastaajaryhmän keskinäisellä keskustelulla voi olla suurta merkitystä vastauksen sisällön kannalta. Vastaajat ovat sitoutuneet salassapitoon kansalaisneuvonnan sisällöistä.

Kun kysymykseesi on vastattu, saat ilmoituksen sähköpostiisi tai matkapuhelimeesi sen mukaan, kumman tavan valitsit kysymystä lähettäessäsi. Ilmoitus on seuraavanlainen: *Olet saanut vastauksen jättämäsi kysymykseen. Voit lukea vastauksen kirjautumalla verkkoneuvontatilillesi osoitteessa <https://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi/vetuma>* Pääset lukemaan vastauksen sähköpostiisi tullessa saapumisilmoituksessa olevan linkin kautta tai kirjautumalla suoraan verkkoneuvontapalvelun henkilökohtaiselle asiointitilille osoitteessa: [www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi](http://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi) ja valitsemalla valikosta "Vastaukset".

Mikäli saamasi vastaus herättää uusia kysymyksiä, voit esittää aiheeseen jatkokysymyksiä ("Kysy jatkokysymys" -painike). Vastausviestin lukemisen jälkeen sinulla on mahdollisuus jatkaa keskustelua niin, että viesteistä ja niihin annetuista vastauksista muodostuu ketju. Vastauksen lukemisen yhteydessä voit antaa palautetta palvelun ylläpitäjälle.

## 5 Poistuminen kansalaisneuvonnasta

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

## 6 Kysymysten ja vastausten säilyttäminen

Kysyjänä voit päättää keskustelun ja poistaa viestiketjun jokaisen kysymyksesi osalta. Tällöin kysymys-vastausketju päättyy tai häviää asiointitililtäsi virtuaalisesta sosiaali- ja terveystalokeskuksesta. Kansalaisneuvonnassa esitetyt kysymykset ja niihin annetut vastaukset tallentuvat kuitenkin verkkoneuvontapalvelun teknisenä ylläpitäjänä toimivan Mawell Oy:n tietokantaan. Mawell on ohjelmistoyritys, joka palvelee terveydenhoito- ja hyvinvointialaa. Rekisteritietoja säilytetään tällä hetkellä toistaiseksi, mutta todennäköisesti kuitenkin vain pitkähkön määräajan, jonka jälkeen ne lopullisesti hävitetään.

Rekisterin tietoja ei yhdistetä muihin rekistereihin tai tietojärjestelmiin. Tietoja voidaan käyttää tutkimuskäyttöön, mutta silloin henkilöiden tunnistetiedot poistetaan. Kansalaisneuvonnassa esille tulleita tärkeitä yhteiskunta- tai terveystaloliittisiä ilmiöitä julkaistaan Sosiaalikallega-verkkopalvelussa toimitettuina ja niitä voidaan hyödyntää tutkimus- ja opetuskäytössä.

## 7 Kansalaisneuvonnassa esiintyvät ongelmat

Kansalaisneuvonnan käyttöön, tekniseen ylläpitoon ja toimintaan liittyvät kysymykset voit lähettää sähköpostiosoitteeseen [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 27.3.2012 alkaen.

