

Kehittämispalvelut

Versio: 4
Päivämäärä: 12.2.2025
Yksilöllinen tunnistus: DOC-11324-25742-fi

Asiakas chat-palvelussa OmaSavo-digitaalisella asiointialustalla

Ohjeen tarkoituksena on opastaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakkaita OmaSavo-digitaalisen asiointialustan chat-palvelun käyttöön.

Chat-palvelussa voit hoitaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvän asiasi keskustelemalla viesteillä ammattilaisen kanssa. Chat-palvelu soveltuu asian hoitamiseen yleensä silloin, kun asiasi ei vaadi esimerkiksi oireen tutkimista lähivastaanotolla.

Chat-palvelu on maksutonta.

Chat-palvelussa voit asioida

- nimettömänä eli tunnistautumatta tai
- tunnistautuneena, niin että kirjaudut esimerkiksi pankkitunnuksillasi palveluun.

Tunnistautumatta voit saada yleistä neuvontaa ja ohjausta. Tunnistautuneena saat juuri sinulle tarkoitettua ohjausta ja hoitoa.

Chat-palvelu toteutetaan tietoturvallisesti salatussa ympäristössä. Tietojasi käsitellään luottamuksellisesti. Kun annat luvan digitaaliseen asiointiin, siitä tehdään merkintä sinun asiakas- tai potilastietoihisi.

Chat-palvelun käyttämiseen tarvitset tietokoneen tai mobiililaitteen, jossa on toimiva internet-yhteys. Jos asiasi hoitaminen vaatii yhteyttä videon kautta, tarvitset tietokoneen tai mobiililaitteen, jossa on kamera ja mikrofoni sekä kuulokkeet tai kaiutin.

Ennen chat-palveluun liittymistä on hyvä järjestää itsellesi rauhallinen tila, jotta sivulliset eivät pääse näkemään keskustelua.

Huomioitavaa

- Ammattilainen voi ohjata tietyissä chat-palveluissa ei-kiireellisen asiasi eteenpäin. Siinä tapauksessa sinuun otetaan yhteyttä 1–3 arkipäivän kuluessa puhelimen tekstiviestillä.
- Ammattilainen voi myös kysyä asiastasi lääkäriltä ja palaa chat-keskusteluun kanssasi asian selvittyä.
- Asioidessasi chat-palvelussa toisen puolesta, tutustuthan [Puolesta asiointi OmaSavo digitaalisessa asiointi palvelussa](#) ohjeeseen Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Kehittämispalvelut

Versio: 4
Päivämäärä: 12.2.2025
Yksilöllinen tunnistus: DOC-11324-25742-fi

Chat-palvelun kirjautuminen

Kirjaudu sisään osoitteessa <https://omasavo.suomisote.fi>.

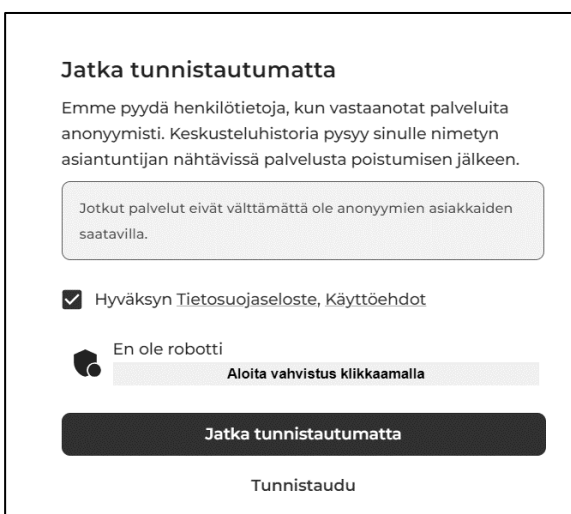
Kun kirjaudut palveluun ensimmäisen kerran, sinua pyydetään hyväksymään OmaSavo -digitaalisen asiointin käyttöehdot. Kun hyväksyt ehdot, rekisteröidyt samalla palvelun käyttäjäksi.

Voit käyttää palvelua omalla nimelläsi (Kirjaudu sisään) tai tunnistautumatta eli nimettömänä (Jatka tunnistautumatta).



Chat-palvelu tunnistautumatta

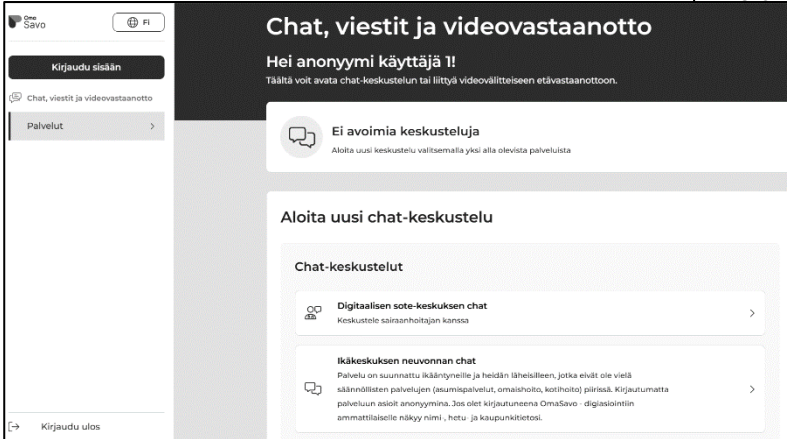
Jos et halua kirjautua sisään palveluun, voit käyttää palvelua tunnistautumatta eli nimettömänä. Saat silloin chat-palvelusta yleistä neuvontaa ja ohjausta.



1. Hyväksy OmaSavo -digitaalisen asiointin käyttöehdot, laittamalla ruksi **Hyväksyn**-ruutuun.
2. En ole robotti kohdassa paina **Aloita vahvistus klikkaamalla** -painiketta.
3. Paina **Jatka tunnistautumatta** -painiketta

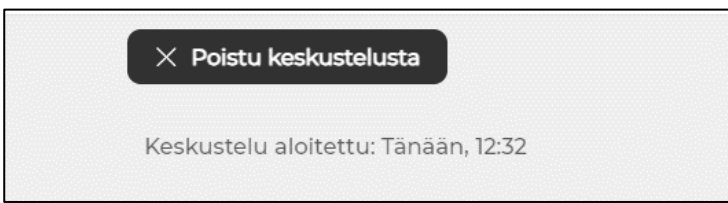
Kehittämispalvelut

Versio: 4
Päivämäärä: 12.2.2025
Yksilöllinen tunniste: DOC-11324-25742-fi



4. Aloita chat-keskustelu **Aloita uusi chat- keskustelu-** kohdasta. Valitse ensin oikea palvelu.

Voit kirjautua sisään sivun vasemmasta yläreunasta, jos haluat tai asiiasi hoitaminen tarvitseekin kirjautumista.

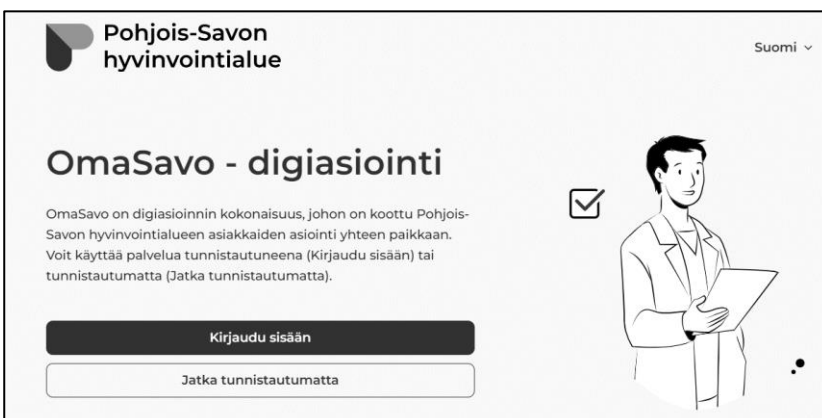


5. Kun lopetat keskustelun, paina **Poistu keskustelusta** -painiketta. Voit myös poistua kesken keskustelun painamalla samasta painikkeesta.

Chat-palvelu tunnistautuneena

Jos haluat käyttää chat-palvelua tunnistautuneena, voit kirjautua palveluun esimerkiksi pankkitunnuksillasi. Silloin saat juuri sinulle tarkoitettua ohjausta, neuvontaa ja hoitoa.

Kirjaudu sisään osoitteessa <https://omasavo.suomisote.fi>. Kun kirjautut palveluun ensimmäisen kerran, sinua pyydetään hyväksymään OmaSavo-digitaalisen asiointin käyttöehdot. Kun hyväksyt ehdot, rekisteröidyt samalla palvelun käyttäjäksi.

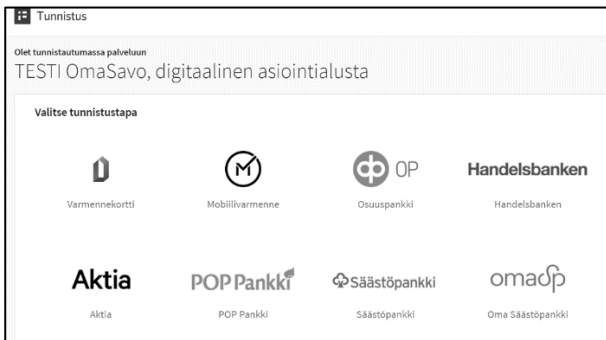


Kehittämispalvelut

Versio: 4
Päivämäärä: 12.2.2025
Yksilöllinen tunnistus: DOC-11324-25742-fi

Kun Kirjautut palveluun, sinun täytyy tunnistautua vahvan tunnistautumisen menetelmällä. Vahvan tunnistautumisen menetelmiä ovat

- **Verkkopankkitunnukset**
- Teleyritysten **mobiilivarmenne**
- **Kansalaisvarmenne**, joka voidaan aktivoida poliisin myöntämälle henkilökortille (käyttöön tarvitaan tietokone, sirukortinlukija ja kortinlukijaohjelmisto).
- **Hightrust.id-sovellus**, joka toimii poliisin myöntämällä henkilökortilla (käyttöön ei tarvita erillistä kortinlukijaa).
- Digi- ja väestötietoviraston myöntämät varmennekortit kuten **organisaatiokortti** tai **sosi-aali- ja terveydenhuollon ammatti- ja toimijakortti**, joiden avulla työntekijä voi tunnistautua julkishallinnon asiointipalveluihin myös yksityiselämässään.



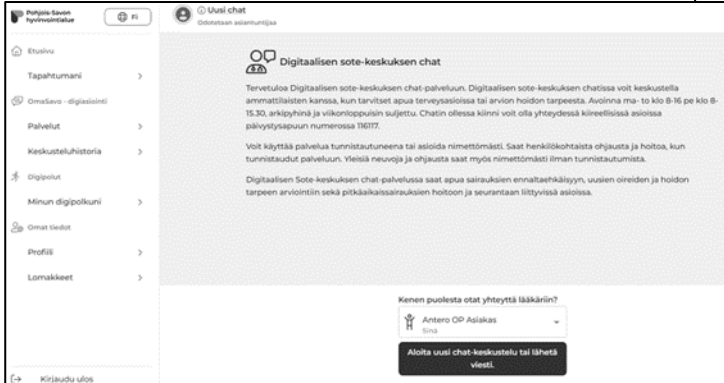
Chat-keskustelun aloittaminen

1. Kun olet kirjautunut sisään, sinulle avautuu OmaSavo-digiasiointi-näkymä.
2. Paina **Palvelut**-painikkeesta.
3. Valitse chat-palvelu, jossa haluat aloittaa keskustelun.



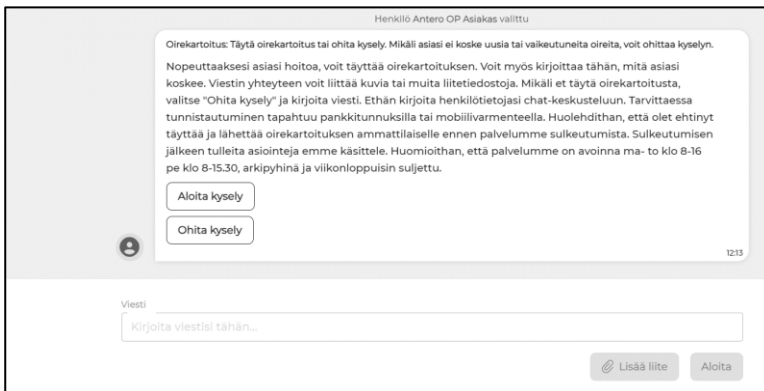
Kehittämispalvelut

Versio: 4
Päivämäärä: 12.2.2025
Yksilöllinen tunnistus: DOC-11324-25742-fi



4. Aloita uusi chat-keskustelu. Jos asioit toisen henkilön puolesta, valitse ensin alasvetovalikosta kenen puolesta asioit.

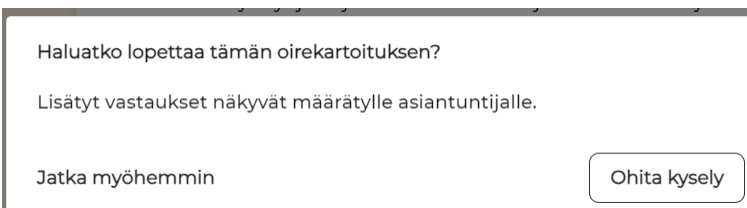
Oirekartoitus



5. Täytä kysely, jossa kysytään oireitasi, tai ohita kysely. Kaikissa palveluissa ei ole kyselyä.

Valitse **Aloita kysely** -painikkeesta asiaasi koskevan kyselyn täyttäminen.

Ohita kysely -painikkeesta pääset suoraan aloittamaan keskustelun.



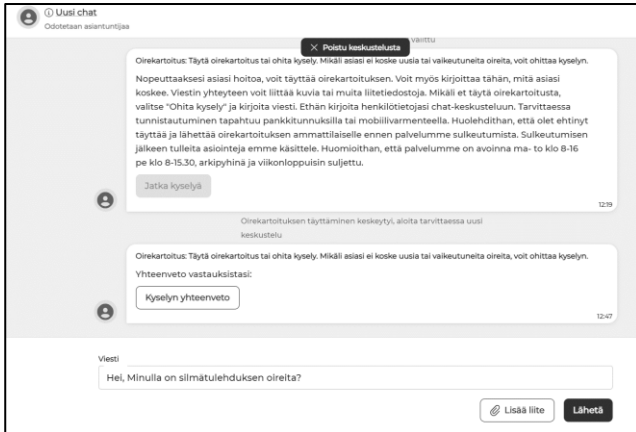
Voit myös keskeyttää oirekartoituksen täyttämisen ja jatkaa täyttämistä myöhemmin. Valitse silloin **Jatka myöhemmin**.



6. Kysely-kohdan jälkeen voit aloittaa tekstin kirjoittamisen **Viesti**-kenttään.

Lähetä-painike aktivoituu mustaksi, kun keskusteluikkunassa on merkkejä kirjoitettuna.

Kehittämispalvelut

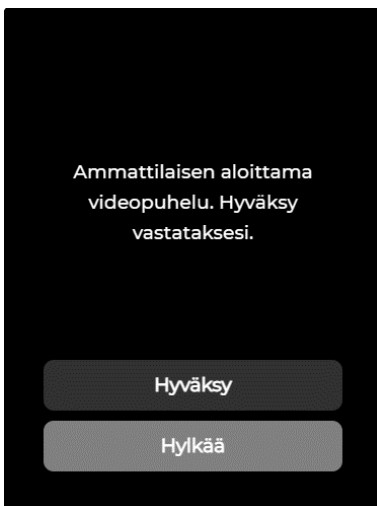


Versio: 4
Päivämäärä: 12.2.2025
Yksilöllinen tunnistus: DOC-11324-25742-fi

7. Ammattilainen vastaa sinulle mahdollisimman pian.

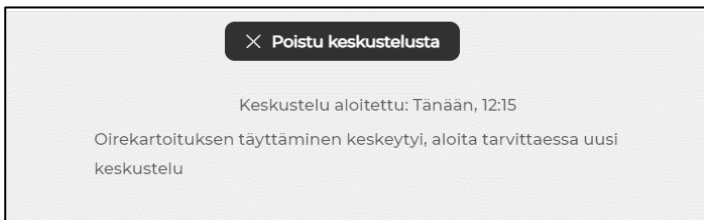
Voit lisätä linkkejä ja tiedostoja keskusteluun. Lisää ne **Lisää liite** -painikkeen kautta.

Tarvittaessa ammattilainen voi pyytää sinua täyttämään oirekyselyn.



8. Ammattilainen voi myös pyytää sinua videopuheluun. Valitse **Hyväksy**, jos haluat siirtyä videopuheluun.

Videopuhelun voi myös korvata puhelulla, jolloin avataan ääninyhteys, mutta kameraa ei avata.



9. Kun lopetat keskustelun, käytä **Poistu keskustelusta** -painiketta.

Voit käyttää samaa painiketta, jos haluat poistua kesken keskustelun.