



Tampereen ja Oriveden kaupunkien yhteistoiminta-alueen vammaispalveluiden sähköisen asioinnin ohjeita Omapalvelun käyttöön

Hakemukselle kirjautuminen ja tietoturvaan liittyvät asiat

Vammaispalveluiden sähköisessä asiointipalvelussa voit tehdä vammaispalveluhakemuksen koskien vammaispalvelulain mukaisia palveluita ja taloudellisia tukitoimia sekä hakemuksen vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta. Samoilla lomakkeilla voi tehdä kyseisiin palveluihin myös jatko- tai lisähakemuksia. Voit tehdä hakemuksen myös kehitysvammalain mukaisesta asumispalvelusta, päivä- ja työtoiminnasta. Sähköisessä asiointipalvelussa käsitellään hakemuksen tekijän henkilötietoja ja salassa pidettäviä asioita. Tämän vuoksi asiointipalveluun eli Omapalveluun kirjaudutaan käyttämällä omia henkilökohtaisia pankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Toisen henkilön puolesta voi tehdä hakemuksen, kun on ensin toimitannut vammaispalvelutoimistoon valtakirjan, 15–17-vuotiaan suostumuksen tai alle 15-vuotiaan huoltajan sitoumuksen ja saanut luvan puolesta-asiointiin. Puolesta asiointista on omat ohjeet vammaispalveluiden verkkosivuilla. Palveluun kirjaudutaan vammaispalveluiden sähköisen asioinnin sivuilta: www.tampere.fi/vammaispalvelutsahkoisesti.

Jos käytät palvelua julkisessa tilassa olevalta koneelta, esimerkiksi kirjastoissa, täytyy sinun tyhjentää palvelusta ulos kirjautumisen jälkeen selaimen välimuisti ja sivuhistoria sekä sulkea selain. Lisäksi tulee poistaa mahdolliset tietokoneen kovalevyllä tallennetut liitetiedostot.

Hakemuksen tiedot tallentuvat Tampereen ja Oriveden kaupunkien vammaispalveluiden käyttämään Efficca - asiakastietojärjestelmään. Hakemuksen tietoja voidaan myönteisissä päätöksissä välittää palvelun järjestäjätaholle palvelun toteuttamiseksi. Esimerkiksi kuljetuspalveluhakemuksista tarpeelliset tiedot välitetään Kuljetustenohjauskeskukselle tai asunnon välineiden ja laitteiden hakemuksesta välitetään tarpeelliset tiedot laitteen toimittajalle.

Omapalvelu ja suostumuksen antaminen sähköiseen palveluun

Kirjautumisen jälkeen sinulle avautuu Omapalvelun sivu. Mikäli teet ensimmäistä kertaa sähköistä hakemusta vammaispalveluun, sinun tulee alkaa hakemuksen tekeminen valitsemalla sivun vasemman reunan työkalupalkin painike: "Uusi hakemus". Valitse vammaispalveluhakemus tai vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalveluhakemus, jonka jälkeen ruudulle



avautuu koko hakemus ja lyhyet ohjeet hakemuksen käyttämiseen. Omapalvelussa näkyvät myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuslomakkeet.

Ensimmäisen sähköisen hakemuksen lähettämisen jälkeen hakemus rekisteröidään Effica-asiakastietojärjestelmään, jonka jälkeen näet Omapalvelussa työkalurivillä myös painikkeen "Omat tiedot" muutaman päivän sisällä. Valitsemalla Omat tiedot – näytön voit antaa suostumuksen sähköisen asiointikanavan käyttämiseen, jolloin saat mahdollisen hakemusta koskevan lisäselvityspyynnön, kirjeen, palvelusuunnitelman ja päätöksen tiedoksiannon sähköisesti Omapalveluun. Suostumus annetaan valitsemalla näytöllä yhteydenottokanavaksi kohdasta "minuun saa yhteyden": Omapalvelu. Suostumuksen voit antaa halutessasi myös kirjallisesti sosiaalityöntekijällesi. Jos et ole käynyt valitsemassa yhteydenottokanavaa, niin seuraavalla kirjautumiskerralla Omapalveluun tulee ruudulle ilmoitus, jossa pyydetään valitsemaan yhteydenottokanavaksi joko Omapalvelu tai Postitse.

Yhteystietojen päivittäminen

Sähköinen asiointi edellyttää omien sähköposti ja/tai matkapuhelin tietojen merkitsemistä ja päivittämistä Omat tiedot-näytölle. Yhteystietojen ilmoittaminen ja päivittäminen on välttämätöntä, jotta sähköiseen palveluun toimitetuista päätöksistä ja lisäselvityspyynnöistä voidaan lähettää sinulle automaattinen sähköposti- ja tekstiviestiheräte. Sinulla on halutessasi myös mahdollista saada sähköpostiosoitteeseesi vahvistus vammaispalveluhakemuksen lähettamisestä. Tämän valinta tapahtuu sähköisen hakemuksen lähettämisen yhteydessä.

Tietoja pääset vaihtamaan painamalla kynän kuvaa Omat tiedot-näytön oikeassa yläreunassa. Tallennus tapahtuu painamalla uudelleen kynän kuvaa. Omat tiedot – näytöllä antamasi tiedot päivittyvät reaaliajassa Tampereen kaupungin vammaispalveluiden käyttämään Effica – asiakastietojärjestelmään.

Omapalvelun etusivu

Omapalvelun etusivulla näet sähköiseen asiointiin liittyvät tapahtumat viimeisen kolmen kuukauden ajalta. Lisää tapahtumia, enintään kahden vuoden ajalta, voit selata linkin Näytä lisää - kautta. Jos sinulla on keskeneräisiä hakemuksia, ne näytetään etusivulla näytön yläosassa ennen tapahtumaluetteloa. Valitsemalla kentän pääset jatkamaan keskeneräiseksi jääneen



hakemuksen täyttämistä. Etusivulla on myös tieto sinulle tulleista lisäselvityspyynnöistä, kirjeistä tai suunnitelmasta. Pääset lukemaan näitä sekä vastaamaan lisäselvitykseen valitsemalla ilmoitus kentän.

Työkalupalkin toimintapainikkeet

Näytön vasemmassa reunassa on toimintapainikkeita, joiden kautta pääset tekemään uusia hakemuksia ja tarkastelemaan jo kuntaan lähettyjä hakemuksiasi ja lisäselvityksiä. Lisäksi toimintapainikkeissa pääset näkemään päätökset sekä mahdollisia maksuja taloudellisissa tukitoimissa. Toimintapainike "i" tarkoittaa ohjeita, jonka alla on esimerkiksi vammaispalveluhakemuksen liiteluettelot. Kaikki ohjeet ovat tarkemmin vammaispalveluiden sähköisen asiointin verkkosivuilla. Lisäksi puolesta-asiointille ja lisätietojen lähettämiseksi on omat painikkeet. Lisätietoina voidaan vammaispalveluihin lähettää vireillä olevaan hakemukseen tai voimassaolevaan palveluun liittyviä lisätietoja esimerkiksi kuljetuspalveluun liittyviä kuitteja, henkilökohtaisen avun matkakustannus selvityksiä matkan jälkeen tai auton hankintaan liittyviä lisätietoja.

Hakemuksen täyttäminen

Hakemus toimii portaattomasti. Voit liikkua hakemuksella hiiren avulla tai tabulaattoripainikkeella. Oranssin värinen nuoli tarkoittaa pakollista täytettävää kohtaa. Kysymysmerkin alla on lisäohjeita kohdan täyttämistä ja asioista, joihin toivotaan vastauksia. Hakemuksella avautuu valintakohtaisia lisätietokohtia. Mikäli pakollisia kenttiä ei ole täytetty, tulee siitä ilmoitus. Hakemuksen lopussa valitset Yhteenveto-painikkeen ja tarkistat hakemuksen sekä liitteet. Yhteenvedon lopussa vakuutat antamasi tiedot oikeiksi, jonka jälkeen Lähetä – painike aktivoituu ja voit lähettää hakemuksesi. Onnistuneesta lähetyksestä tulee näytölle ilmoitus sekä mahdollisuus tulostaa hakemus itselle Asiakirjan tulostus-linkin kautta.

Liitteiden lähettäminen

Liitteiden tiedostomuoto voi olla pdf, jpg tai jpeg ja liitetiedoston maksimikoko on 2Mt. Liitteet voit lisätä omista tiedostoistasi + - painikkeen avulla. Liitteiden lataamisen onnistumisesta saat heti palautteen vihreällä merkillä. Lataamisen epäonnistuttua esimerkiksi liian suuren tiedoston tai vääränlaisen tiedostomuodon vuoksi tulee ilmoituksena punainen merkki. Poista



epäonnistunut liiterivi painamalla roskakori-painiketta, muokkaa liite lähetykseen sopivaksi ja liitä se lomakkeelle uudelleen.

Hakemus on mahdollista välitallentaa liitteineen näytön oikean yläkulman tallenna - kuvakkeesta ja jatkaa hakemuksen täyttämistä myöhemmin.

Toimita postitse liitteet, joiden lähetyksessä epäonnistuu tai joita ei ole vielä hakemuksen tekohetkellä käytettävissä. Liitä mukaan saatekirje, joka on tulostettavissa vammaispalveluiden sähköisen asioinnin verkkosivuilta.

Hakemuksen käsittelyn seuraaminen

Omapalvelussa voit seurata hakemuksen käsittelyn vaiheita. Kirjekuori-merkki tarkoittaa: hakemus on lähetetty. Avattu kirjekuori-merkki tarkoittaa: hakemus on vastaanotettu kuntaan. Nuoli-merkki tarkoittaa hakemuksen olevan vireillä. Punainen merkki tarkoittaa hylkäävää päätöstä ja vihreä merkki tarkoittaa myönteistä päätöstä. Päätöksen saapumisesta saat sähköposti- ja/tai tekstiviestiherätteen, jonka jälkeen voit lukea päätöksen työkalupalkin Vasara -painikkeen kautta.

Lisäselvityksen vastaanottaminen ja vastaaminen

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä voi lähettää sinulle hakemusta koskevan lisäselvityspyynnön Omapalveluun. Saat siitä tekstiviesti tai sähköpostiherätteen. Lisäselvityspyynnön avautuu painamalla Lisäselvityspyynnöt – painikkeesta. Lisäselvitys aukeaa ruudun oikealle puolelle. Pyynnön alareumassa on Vastaus-kenttä sekä mahdollisuus lähettää tarvittavia liitteitä. Liitetoiminto toimii samalla tavalla kuin hakemuksen liitteiden liittäminen. Mikäli haluat lähettää vastauksesi ja tarvittavat lisäliitteet postitse, laita rasti kohtaan: vastaan sähköiseen lisäselvityspyynnöön postitse ja paina Lähetä-painiketta. Lisäselvityspyynnössä on määräpäivä, mihin mennessä vastausta pyydetään. Vastaaminen Omapalvelun kautta on mahdollista vastauspäivämäärään mennessä. Vastaukseen voi pyytää sosiaalityöntekijältä lisäaikaa tarvittaessa, jolloin vastaus tulee lähettää postitse.

Päätöksen tiedoksi

Voit vastaanottaa hakemukseesi tehdyn päätöksen Omapalvelun kautta. Saat siitä tekstiviesti tai sähköpostiherätteen. Päätökset – painikkeesta avautuu tiedot Omapalveluun julkaistuista



päätöksistä. Päätökset näytetään listalla päätöstyypeittäin päätöspäivän mukaisessa järjestyksessä uusin ylimpänä. Listalla näkyvät kaikki sinulle Omapalvelun kautta lähetetyt päätökset. Uudet päätökset näkyvät listalla tummennettuina. Päätös aukeaa painamalla sen kohdalla ja päätöksen teksti avataan dokumentti välilehdeltä.

Kirjeen vastaanottaminen

Vammaispalveluista voidaan lähettää sinulle kirje tai vastattava kirje. Saat siitä tekstiviesti tai sähköpostihäätteen. Uusi kirje näkyy Omapalvelun etusivulla ja sitä painamalla pääset lukemaan kirjeen sisällön. Kirjeessä voidaan lähettää sinulle esimerkiksi tapaamisaika tai muuta tiedotettavaa asiaa. Vammaispalveluista voidaan lähettää sinulle myös vastattava kirje, johon voit vastata työntekijälle hänen tiedustelemaansa asiaan. Vastauksen voi antaa vain kerran.

Palvelusuunnitelman vastaanottaminen

Vammaispalveluista voidaan lähettää sinulle palvelusuunnitelma Omapalvelun kautta. Saat siitä tekstiviesti tai sähköpostihäätteen. Suunnitelman näkyy Omapalvelun etusivulla saapuneiden tietojen kohdalla ja sitä painamalla saat suunnitelmatekstin näkyviin. Sinulle lähetetään saatekirje ja ohjeet palvelusuunnitelman hyväksymisestä ja mahdollisten muutosten toimittamisesta sosiaalityöntekijälle.

Lisätietojen lähettäminen

Lisätietojen lähettäminen -painike on Omapalvelun työkalupalkin alimmaisena. Lisätiedoissa tulee valita otsikoksi: Vammaispalvelut. Lisätietoina voidaan vammaispalveluihin lähettää viireillä olevaan hakemukseen tai voimassaolevaan palveluun liittyviä lisätietoja esimerkiksi kulketuspalveluun liittyviä kuitteja, henkilökohtaisen avun matkakustannusselvityksiä matkan jälkeen tai auton hankintaan liittyviä lisätietoja.

Omapalvelusta poistuminen

Omapalvelu ilmoittaa istunnon automaattisesta päättymisestä (aikakatkaaisu). Painamalla ”Jatka istuntoa” istunto jatkuu. Hakemuksen tiedot tallentuvat automaattisesti järjestelmässä. Tallennusaikoja voit seurata hakemuksen oikeasta yläreunasta. Palvelusta pääset kirjautumaan ulos Kirjautu ulos – painikkeella.