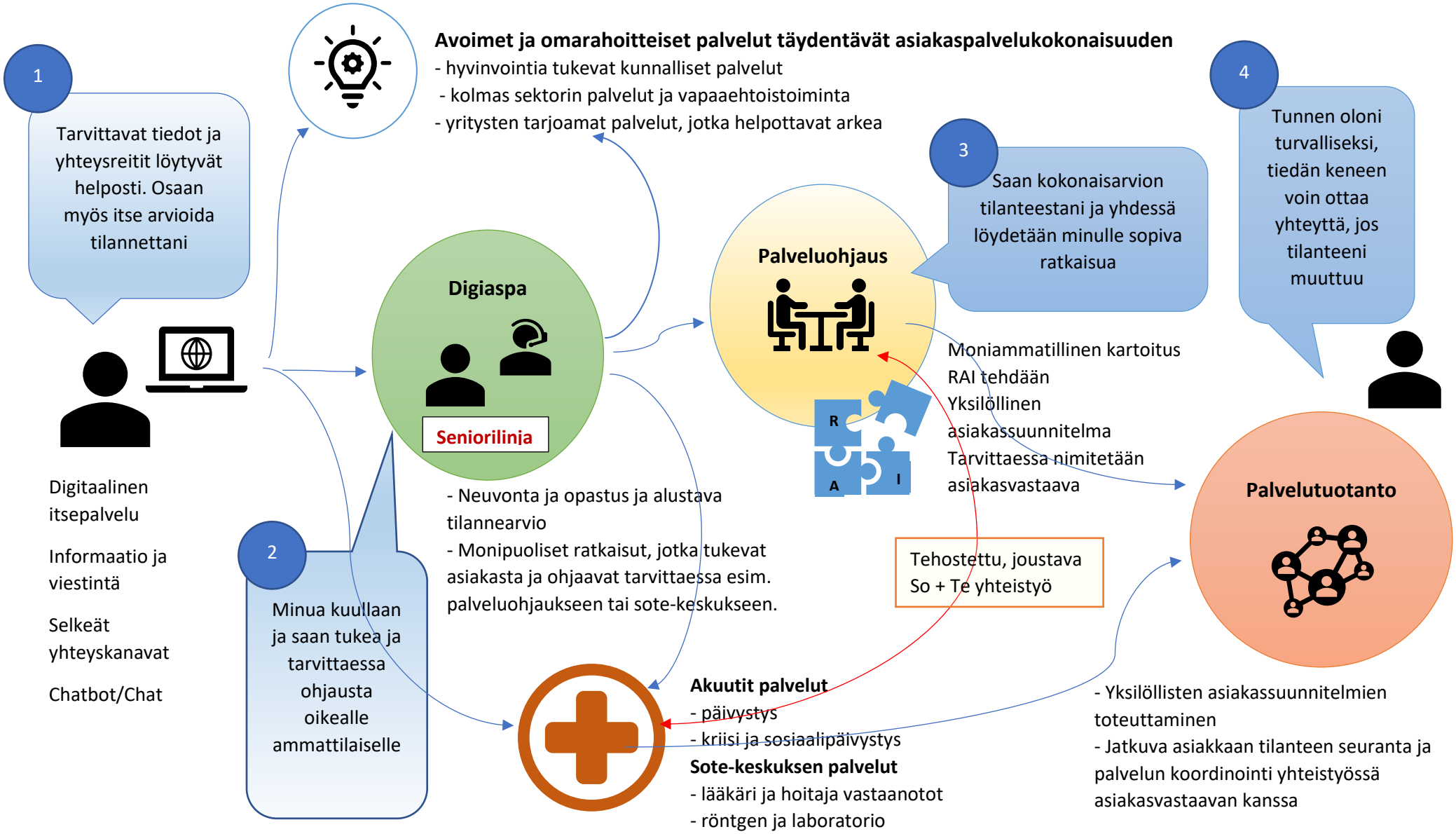ASIAKASOHJAUS – yksi joustava palveluohjausprosessi PTA ja HTA