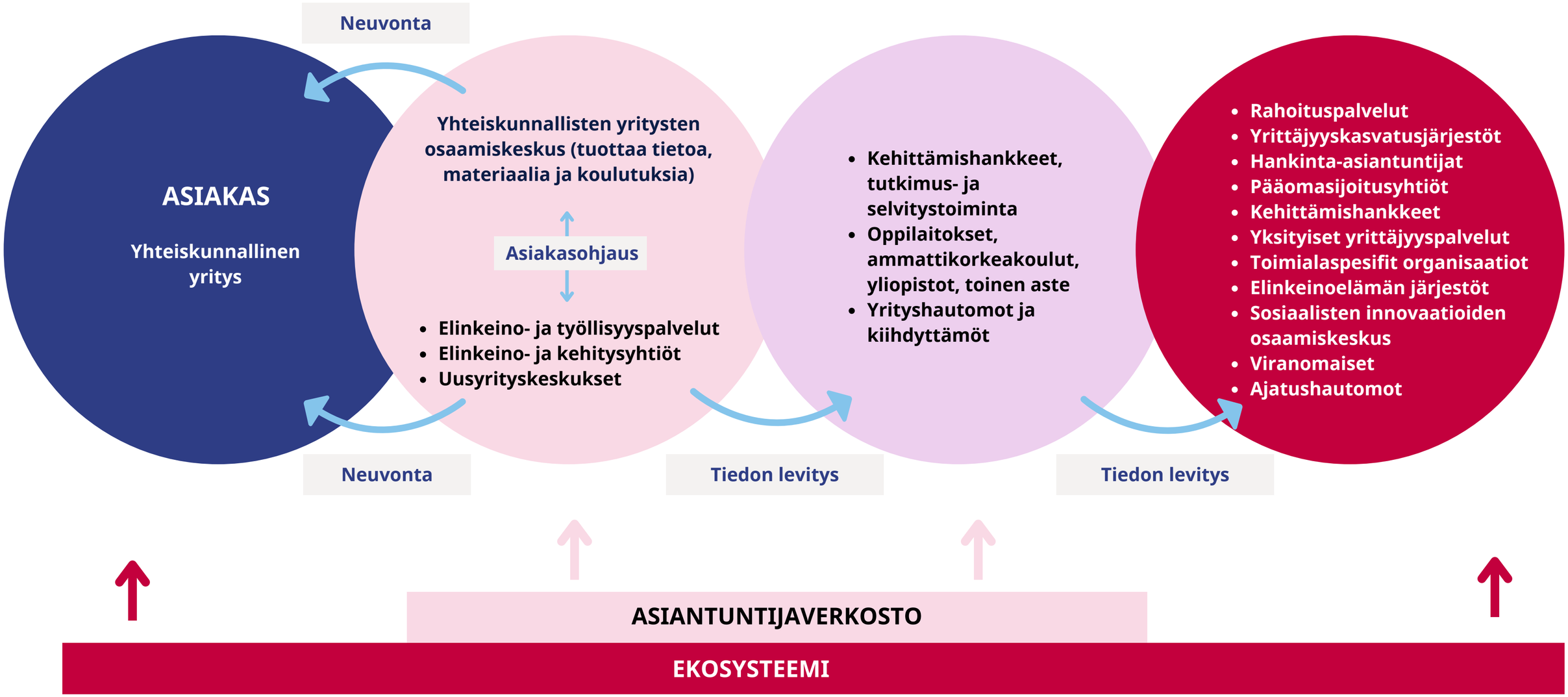Neuvonta- ja ohjauspalveluiden toimintamalli