



 Suomi.fi

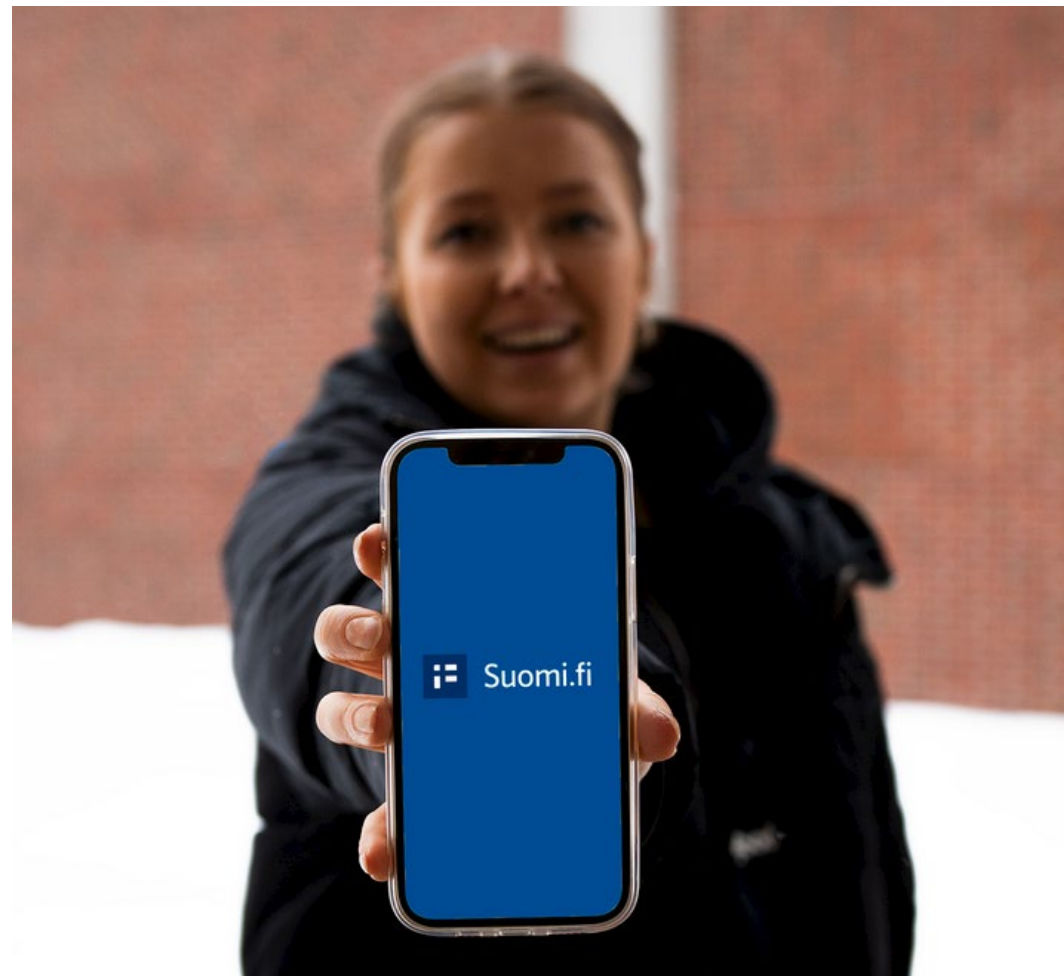
Hyvinvointialueiden yhteistyöverkoston kokous 17.3.2026 -

Suomi.fi-viestien hyödyntäminen terveydenhuollon ajanvarauksissa

Maiju Vuolle & Eva Hokkanen

Esityksen sisältö

- Tausta ja tarve
- Haastattelujen ja työpajojen eteneminen
- Nykytilan tunnistetut haasteet
- Ratkaisuideat ja prosessikuvaus
- Kehittäjille-verkkosivun ohjeet hyvinvointialueille



Tausta ja tarve

- **Tavoitteena on yhdessä tunnistaa ajanvarausprosessin eri vaiheita, joissa Suomi.fi-viestejä voidaan hyödyntää.**
- Suomi.fi-viesteillä voidaan saavuttaa merkittäviä kustannussäästöjä.
- Paperipostista ensisijaisesti digitaaliseen viranomaisviestintään (Digi ensin-muutos).
 - Tiedoksiannot, päätökset
- Potentiaali laajentaa Suomi.fi-viestien hyödyntämistä muissa käyttötapauksissa
 - Ajanvaraukset
- Monivaiheiset ajanvarausprosessit ovat kytköksissä hoidon jatkuvuuteen ja potilasturvallisuuteen.
- Mediassa on noussut esiin käyttämättömät ajat, erityisesti erikoissairaanhoidon puolella.
- Vastaanottoaikojen käyttämättä jääminen haastaa hoitotakuun toteutumista.
- Erikoissairaanhoidon sitoo usein moniresursseja ja peruuttamattomat ajat aiheuttavat merkittäviä kustannuksia.
 - Lääkärit, hoitajat, tilat, laitteet

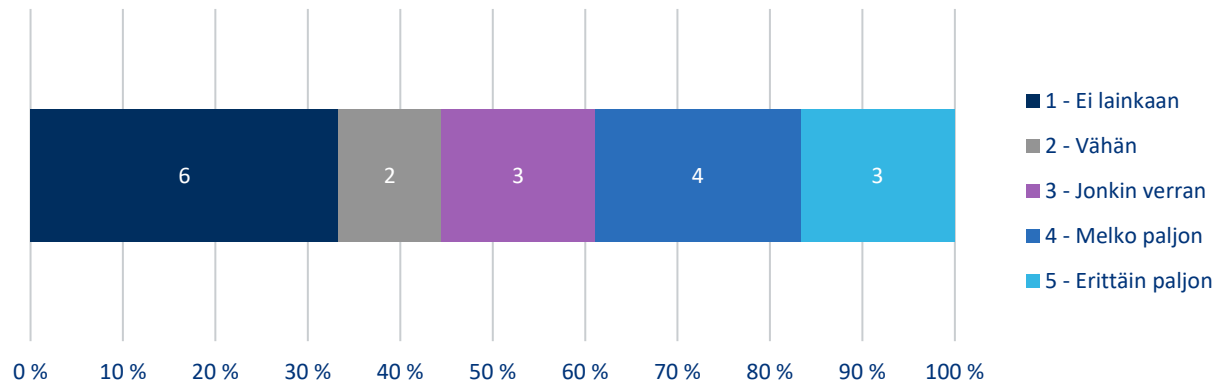


Suomi.fi-viestien hyödyntämismahdollisuudet ajanvarauksissa nähdään lupaavina

Suomi.fi-viestien roolia ajanvarauksissa halutaan kasvattaa merkittävästi tulevaisuudessa

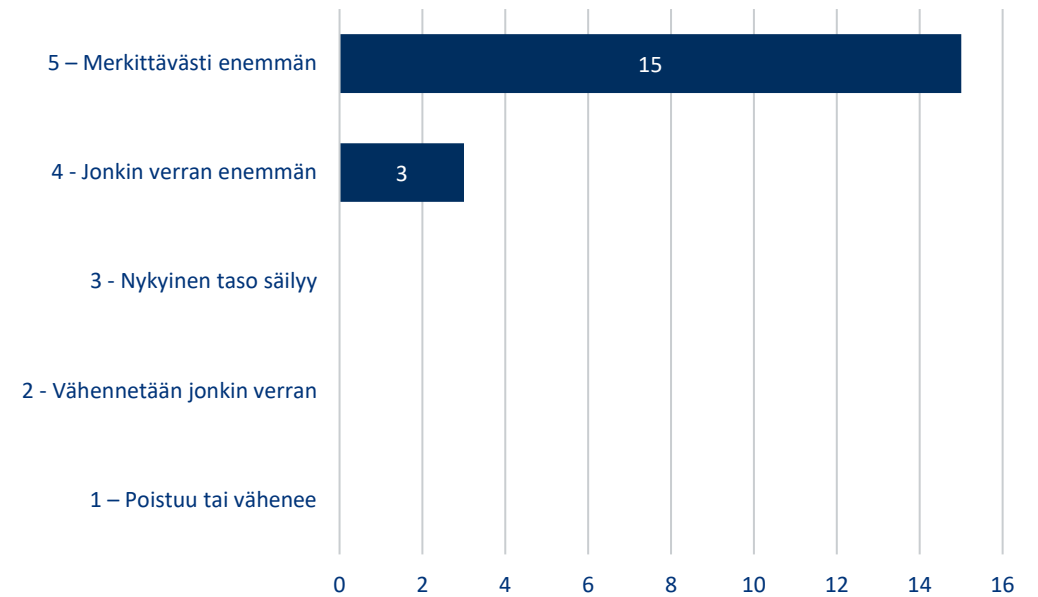
- Suomi.fi-viestien hyödyntäminen ajanvarauksissa on tällä hetkellä melko vähäistä. Kyselyyn vastanneista hyvinvointialueista noin 44 %:ia ei hyödynnä Suomi.fi-viestejä ollenkaan tai vain vähän.
- Hyödyntämispotentiaali nähdään kuitenkin suurena. Suurin osa (83 %) teettämäämme kyselyyn vastanneista hyvinvointialueista halusi lisätä käyttöä merkittävästi. Loput halusivat lisätä käyttöä jonkin verran.

Nykytila Suomi.fi-viestien hyödyntämisessä ajanvarauskirjeissä hyvinvointialueilla



Kuvaaja näyttää koontivastauksen jokaiselta hyvinvointialueelta, ei yksittäisiä vastaajia.

Tulevaisuuden odotukset Suomi.fi-viestien hyödyntämisestä ajanvarauskirjeissä hyvinvointialueilla



Kuvaaja näyttää koontivastauksen jokaiselta hyvinvointialueelta, ei yksittäisiä vastaajia.

Lähde: DVV: Suomi.fi viestien käytön kartoituskysely



 Suomi.fi

Työpajatyöskentely ja haastattelut

Suomi.fi-viestien kartoitus ajanvarauksissa

Haastattelut

- Kahden hyvinvointialueen asiantuntijat, 3 yhteensä
- Yhden hyvinvointialueen osastosihteeri
- Una asiantuntijan haastattelu
- Potilastietojärjestelmän toimittaja, 5 osallistujaa

Työpajat

Työpajoihin osallistui yhteensä

- 26 henkilöä
- 8 eri hyvinvointialueelta sekä
- yhdessä työpajassa oli mukana myös inhouse-toimittaja sekä Hyvilin edustaja

Työpajat Q4/2025-Q1-2026

PVM	TEEMA
4.12.2025	Suomi.fi-viestit: Hyödyt, haasteet ja ratkaisut
27.1.2026	Suomi.fi-viestit: Palvelujen nimeäminen ja viestien sisällöt
18.2.2026	Suomi.fi-viestit: Käyttötapaukset ja rajaukset
18.3.2026	Suomi.fi-viestit: Asiointipalvelujen välinen suhde



Yhteiskehittäminen lukuina



Alkukartoituksen koonti

HYÖDYT

- Kustannussäästöt
- Tehokkuus
- Tietoturvallisuus
- Mahdollisuus seurata viestien tilaa
- Potentiaali automatisointiin
- Puolesta asiointi
- Posti tallessa yhdessä paikassa
- Yhtenäiset käytännöt

HAASTEET

- Lisämuistutuksiin perustuva toimintamalli
- Teknologiat ja yhteensopivuus
- Sisällönhallinta
- Omistajuuden puute
- Hidas kehitys
- Lukemattomat viestit
- Tieto uudistuksesta ei ole tavoittanut kaikkia
- Erityistapaukset
- Viestikoko
- Manuaalinen työ ja kustannukset
- Riittämätön tuki ja ohjeistus

RATKAISUT

- Omistajuuden selkeyttäminen
- Kirjepohjien karsinta ja yhtenäistäminen
- Liitteiden yhtenäistäminen
- Teknologiset ratkaisut
- Yhteistyö ja yhteiskehittäminen
- Tietoisuuden lisääminen ja asiakasviestintä
- Muistutusviestit
- Kustannusten hallinta
- Vahvempi tuki ja ohjeistus

YHTEISTYÖ JA YHTEISKEHITTÄMINEN



Terveydenhuollon ajanvarauskirjeiden haasteet

Teknologiat ja yhteensopivuus

- Keskinäisriippuvuudet integraation aikatauluista ja teknisestä toteutuksesta.
- REST-siirtymä.
- Osassa järjestelmistä ja rajapinnoista vain pääkäyttäjällä on oikeus nähdä, onko käyttäjä lukenut viestit.
- Viestin maksimikoko (10Mt) tulee huomioida sisältömuotoilussa ja liitteitä lähettäessä.

Käyttäjäkokemus ja tavoitettavuus

- Käyttämättömät ajanvaraukset.
- Osa asiakkaista ei reagoi sähköisiin viesteihin ja ilmoitukset jäävät helposti huomaamatta.
- Asiakas ei muista ottaneensa Suomi.fi-viestit käyttöön.
- Lisämuistutuksiin perustuva toimintamalli.

Ammattilaisten arki

- Ajanvarausta tekevä ammattilainen ei näe onko sähköiset viestit käytössä.
- Ajanvaraus on työllistävä prosessi, uusien työkalujen käyttöönoton opettelu vie aikaa.
- Uusien ajanvarauskirjepohjien luominen työllistävää.
- Tekstiviestimuistutuksen lähettäminen edellyttää asiakkaan suostumusta ja käytännöt vaihtelevat alueittain.

Sisällönhallinta ja käyttöönotto

- Suomi.fi-viestien sisältö ja palvelun nimeäminen.
- Erityistapaukset: alaikäiset, puolesta asiointi.
- Manuaalinen työ ja kustannukset
- Fraasien ja liitteiden hallinta vaikeaa tai niille ei ole selkeää paikkaa järjestelmässä.
- Niukka ensivaiheen tuki organisaatioille.



Nykytila ajanvarauskirjeiden viestien muotoilussa

Palvelujen nimeämisen epäyhtenäisyys

- Eri alueilla on erilaisia käytäntöjä nimetä palvelu.

Sähköisen viestin sisällön hajanaisuus

- Varsinaista sähköistä viestirakennetta ei hyödynnetä. Vastaanottajalle lähtee pääasiassa PDF-liite ilman erikseen muotoiltua viestisisältöä.

Viestipohjien ja liitteiden hallinta

- Kirjepohjat ja liitteet vaihtelevat alueittain; niiden muokkaaminen ja ylläpito vie aikaa sekä hidastaa käyttöönottoja.

Teknisen toteutuksen ja asiakaslähtöisyyden ristiriita

- Prosessi on rakennettu teknisesti toimivaksi, mutta se ei aina tue optimaalista asiakaskokemusta tai viestin selkeyttä.

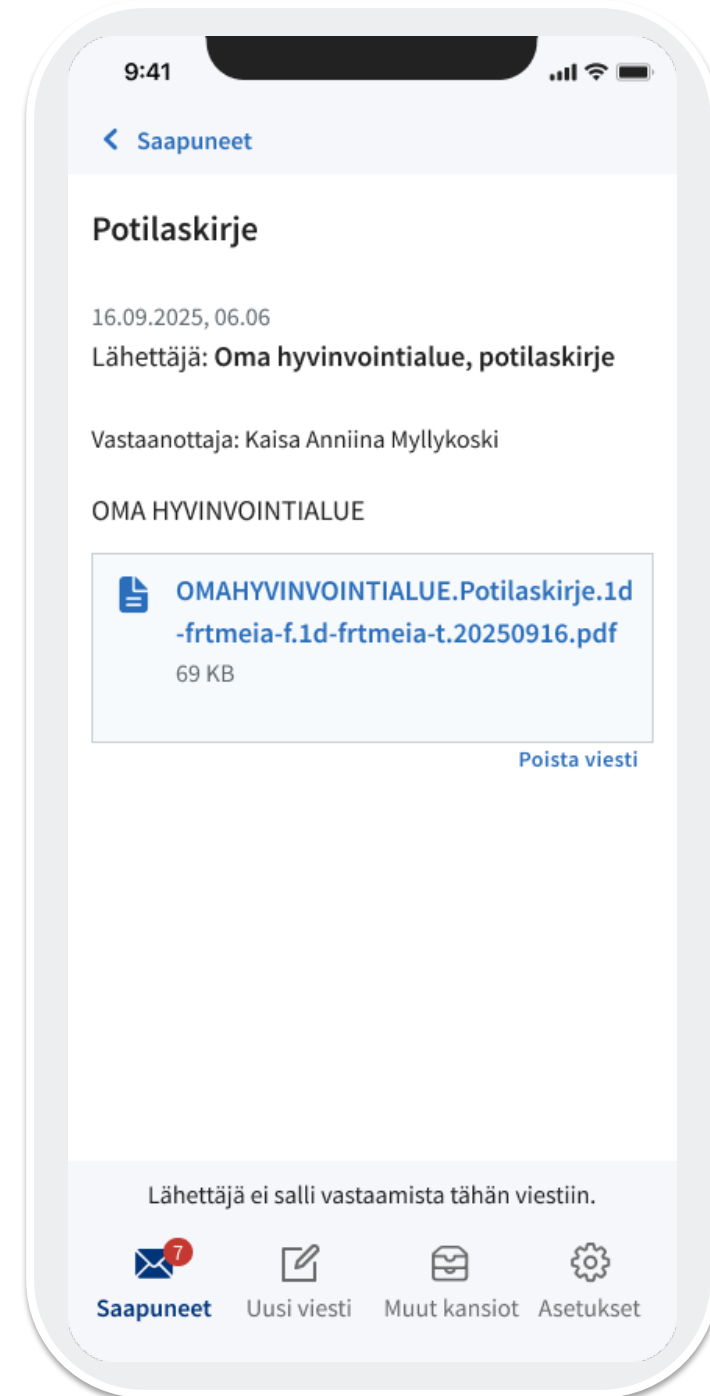


 Suomi.fi

Suomi.fi-viestin rakenne ja viestisisällöt

Esimerkki 'tyhjästä' ajanvarauskirjeestä Suomi.fi-viesteissä

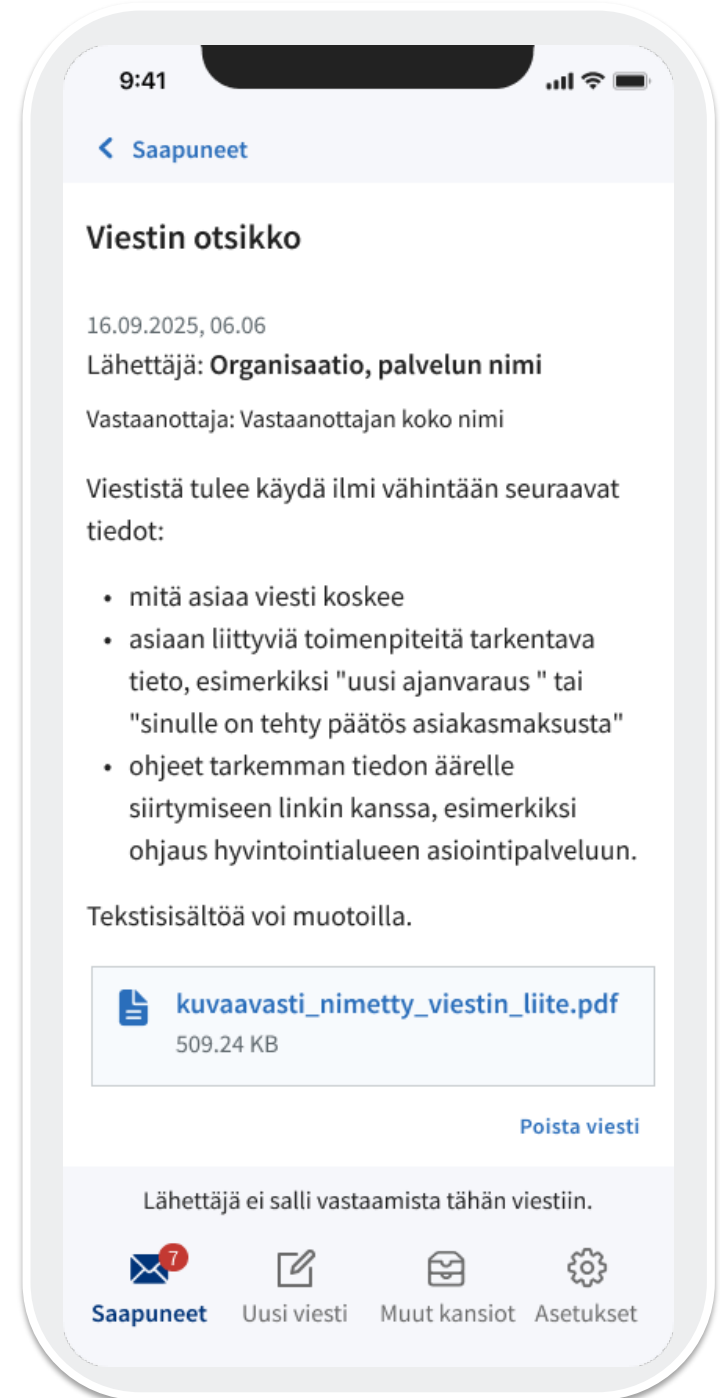
- Palvelun nimi ei kerro loppukäyttäjälle, mistä asiasta on kyse.
 - Palvelun nimeäminen korostuu erityisesti tilanteissa, joissa muuta viestisisältöä ei ole määritelty. Nimi näkyy sekä sähköposti-ilmoituksessa että Suomi.fi-viestin otsikossa, joten sen tulisi olla mahdollisimman informatiivinen.
- Kun muuta sisältöä ei ole määritelty, kaikki sähköposti-ilmoitukset näyttävät samanlaisina.
 - Ilmoitusten otsikkona näkyy aina "Uusi viesti Suomi.fi-viesteissä". Esimerkiksi ajanvarauskirje ei erotu muista viesteistä, mikä ei houkuttele avaamaan viestiä eikä helpota käyttäjää hahmottamaan, että kyse on hänelle tärkeästä tiedosta.
- Sähköisessä viestissä ei ole muuta sisältöä kuin ajanvarauskirje liitetiedostona.
 - Viestin runko ei tarjoa kontekstia, eikä käyttäjä voi varmistaa viestin aihetta ilman liitteen avaamista.
- Liitetiedoston nimi ei ole informatiivinen ja sen avaamisessa voi olla haasteita.
 - Liitteen epäselvä tai tekninen nimi heikentää ymmärrettävyyttä. Osa käyttäjistä voi kokea avaamisen epävarmaksi tai vaikeaksi (esim. laiteriippuvuus, tiedostomuodon rajoitukset).



Suomi.fi-viestit – Sähköinen viestikokonaisuus

Asiakkaalle lähtevä sähköinen viesti koostuu seuraavista elementeistä:

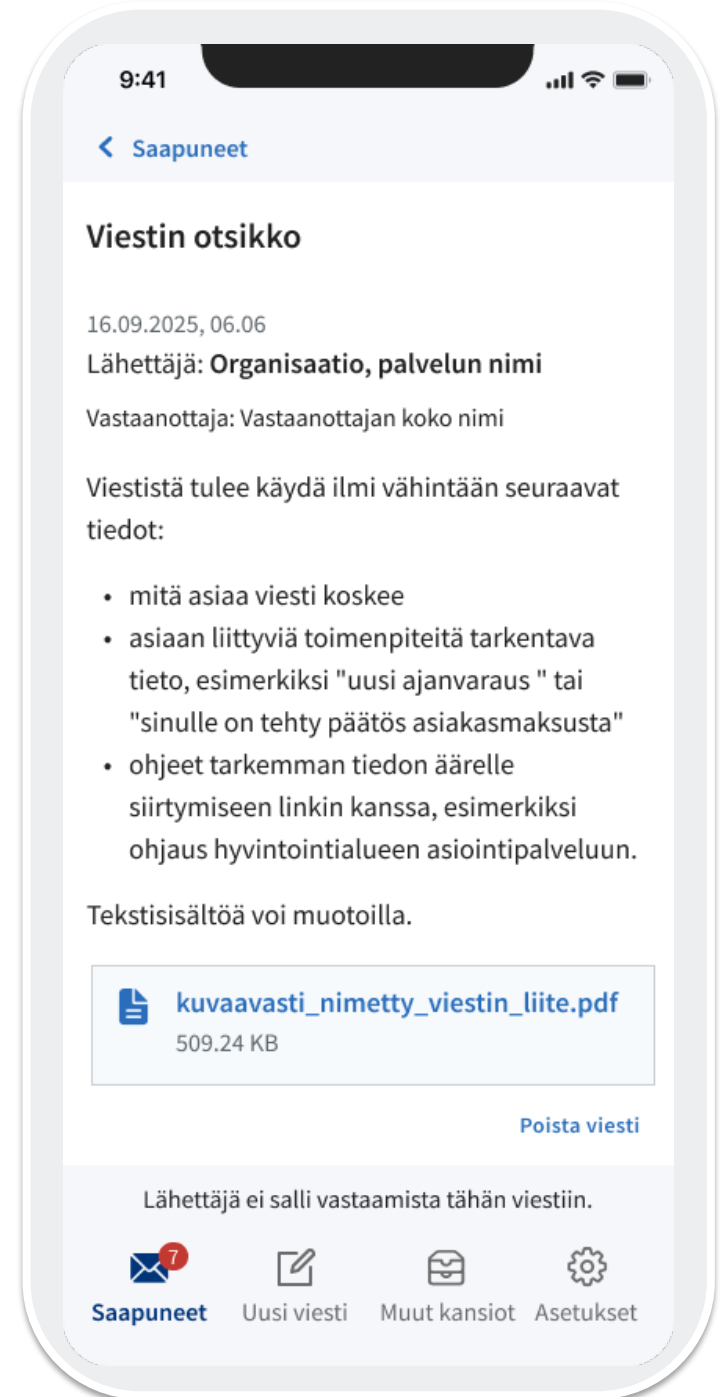
- Organisaation nimi
- Palvelun nimi
- Viestin otsikko
- Viestin sisältö
- Mahdollinen liitetiedosto



Suomi.fi-viestin rakenne

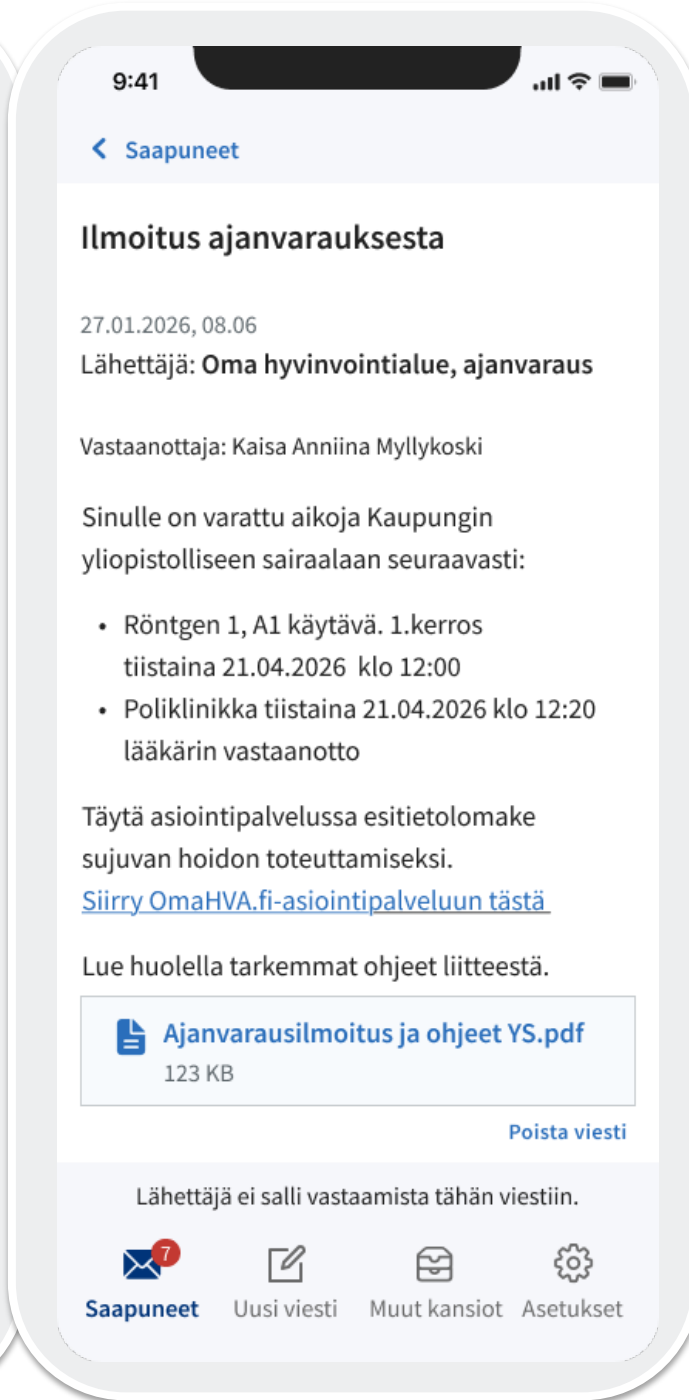
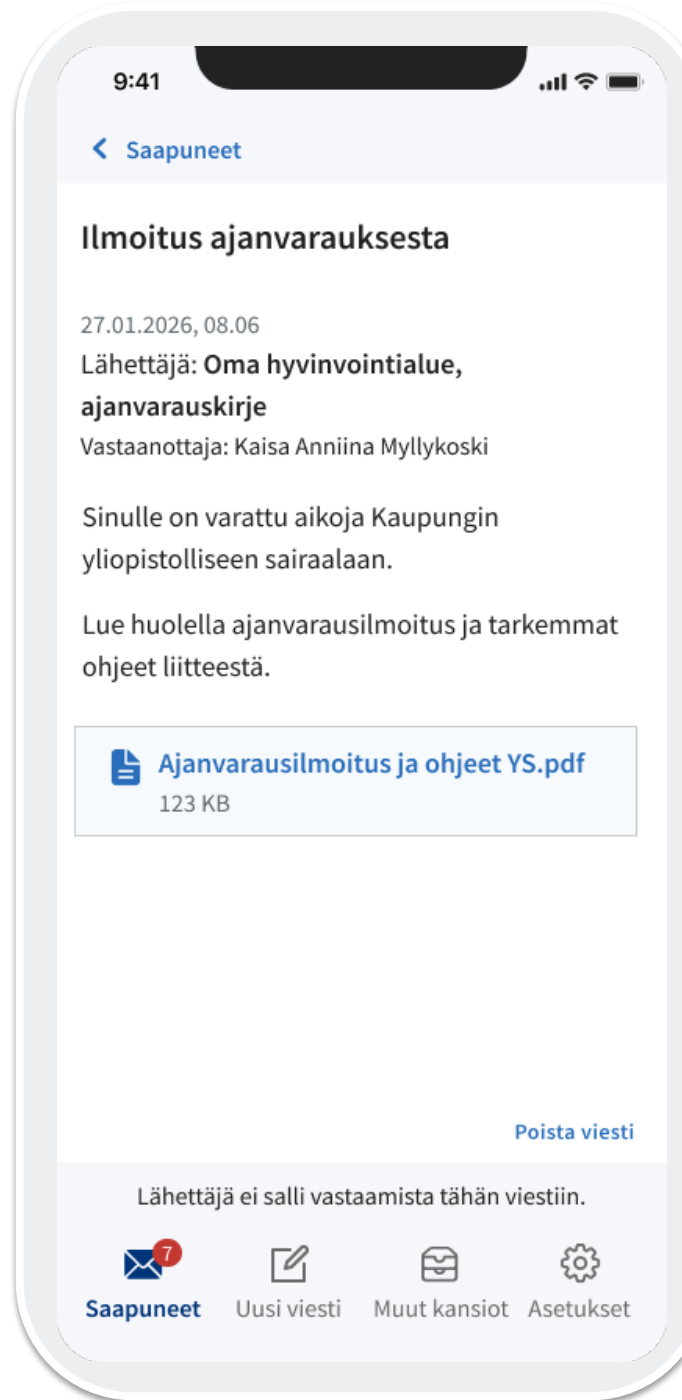
- Viestin otsikkoa on mahdollista muokata organisaation tarpeiden mukaan.
- Lähettäjänä lukee organisaatiosi nimi, jonka jälkeen tulee palvelun nimi.
 - Palvelun nimi ilmoitetaan Digi- ja väestötietovirastolle palvelutietolomakkeella.
- Viestin tekstisisältöä on mahdollista muokata ja muotoilla.
- Viestissä voi olla linkkejä ja liitteitä.
- Liitetiedoston nimeä voi muokata.

- Jos **palvelun nimeä** halutaan muuttaa, se ilmoitetaan DVV:lle viestit-kayttoonotot@dvv.fi.
- Jos viestin **otsikkoon** tai **sisältöön** halutaan muutoksia, nämä tehdään organisaation toimesta yhteistyössä järjestelmätoimittajan kanssa.



Ehdotus Suomi.fi-viestien ajanvarauskirjeestä

- Minimitiedot ovat toimiva ratkaisu silloin, kun asiakkaalle voi lähteä paperiposti.
- Laajempaa tietosisältöä voidaan hyödyntää, mutta sen suunnittelu on tehtävä harkiten.
 - Laajempi sisältö voi auttaa ohjaamaan asiakasta oikeaan paikkaan ja mahdollistaa useamman ajanvarauksen (esim. lääkärikäynti, röntgen) kertomisen samassa viestissä.
 - Laajemmassa sisällössä tulee kuitenkin huomioida mahdolliset riskit: liitetiedostojen avaamatta jääminen tai se, että asiakas tarkistaa ainoastaan ajat lukematta tarkempia ohjeita.
- Esitietolomakelinkki on hyvä sijoittaa heti varsinaisen viestin yhteyteen (saavutettavuus).



Esimerkki: ajanvarausilmoitus Suomi.fi-viesteissä

Otsikossa kerrotaan kuvaavasti, mitä asiaa viesti koskee.

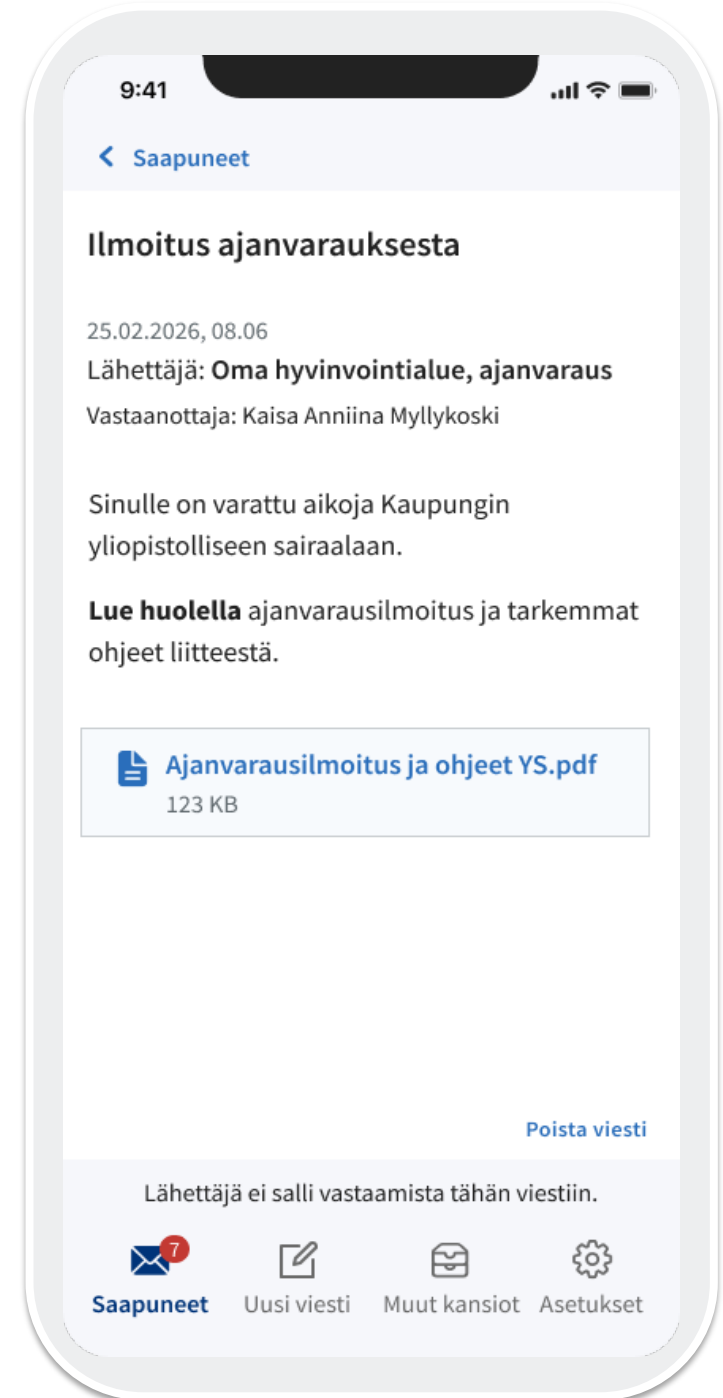
Lähtäjänä on hyvinvointialue, jonka jälkeen lukee palvelun nimi.

Palvelun nimi kuvailee asiaa: ajanvaraus.

Viestikentässä kerrotaan, että henkilölle on varattu aikoja yliopistolliseen sairaalaan.

Viestissä ohjataan lukemaan huolella ajanvarausilmoitus ja tarkemmat ohjeet vastaanottoa varten.

Viestin liite on nimetty kuvaavasti.



 Suomi.fi

**Suomi.fi-viestit erikoissairaanhoidon
ajanvarausprosessissa**

Suomi.fi-viestit erikoissairaanhoidon ajanvarausprosessissa



Ammattilaisen toiminta



Asiakkaan toiminta

1

AJANVARAUKSEN TEKO

2

TIETO AJANVARAUKSESTA

3

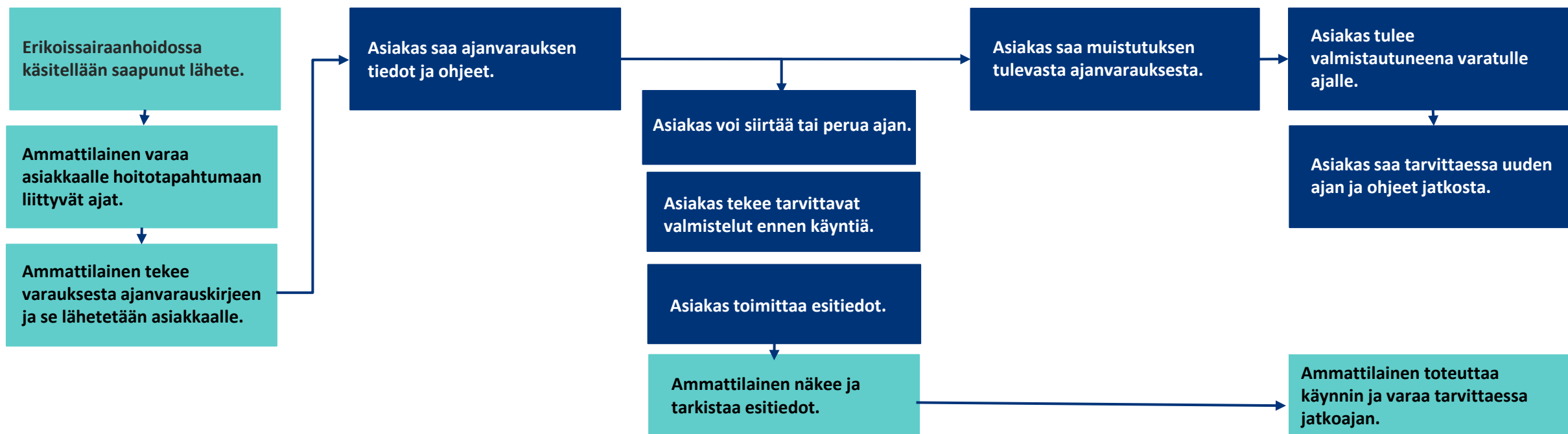
VALMISTAUTUMINEN

4

MUISTUTUS

5

KÄYNTI



SUOMI.FI-VIESTIEN HYÖDYNTÄMINEN



Ajanvarauskirjeen lähetyks ja seuranta



Uudesta ja lukemattomasta viestistä muistutus



Viestissä ohjaus asiointiin



Muistutusviesti ajanvarauksesta



Uuden ajanvarauksen vahvistusviesti

Yhteenveto: Milloin Suomi.fi-viesti ja milloin jokin muu?

Käytä Suomi.fi-viestiä, kun:

- Aika ei ole kiireellinen
- Tarvitaan kirjallisempaa ohjeistusta
- Viestin sisältö hyötyy liitteistä tai linkeistä
- Halutaan vahvistaa esitietojen tai ajan muutoksen käsittely

Käytä puhelinta / SMS:ää, kun:

- Asia on kiireellinen (ajanvaraukseen alle 2 viikkoa)
- Asiakas ei käytä sähköisiä palveluja tai on kieltänyt sähköisen asioinnin
- Ei ole varmuutta digipostin käytöstä
- Tarvitaan varma ja nopea tavoittaminen
- Kyseessä on ulkomaalainen ilman suomalaista hetua

Muistutusviestiratkaisut

Nykytila

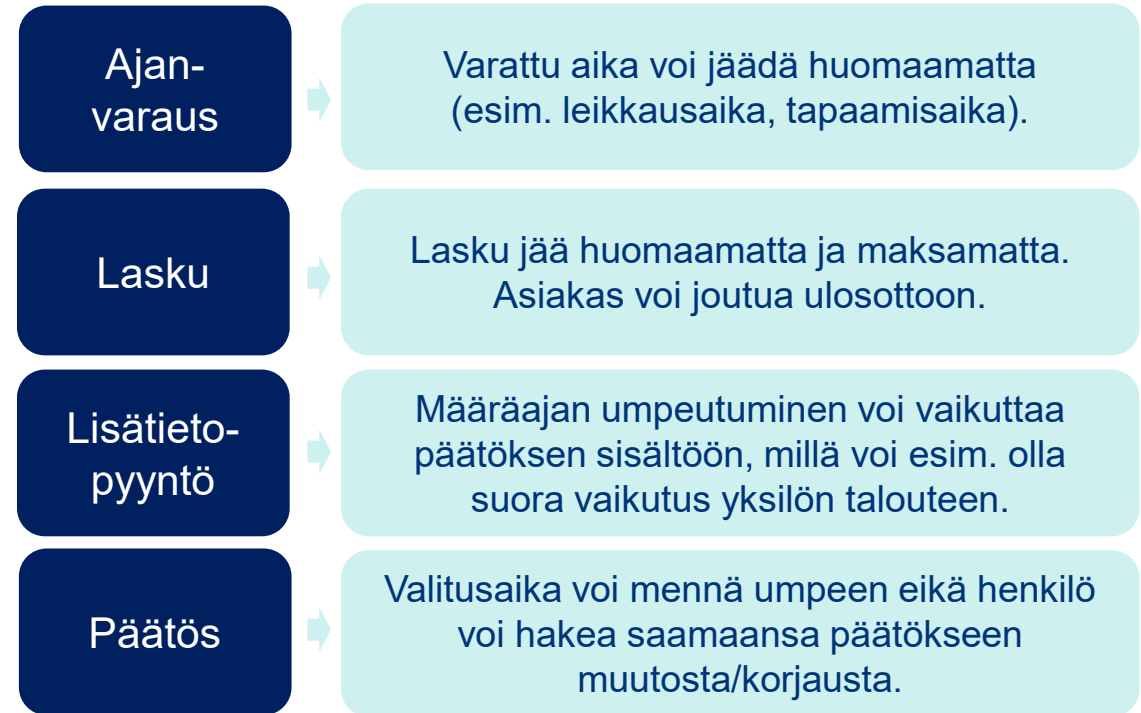
- Suomi.fi-viesteissä ei ole SMS-muistutusta.
- Useilla hyvinvointialueilla sihteerit toimittavat SMS-viestin asiakkaalle, kun ajanvaraus on tehty.
- Useimmilla hyvinvointialueilla lähetetään 2vrk ennen ajanvarausta SMS-muistutusviesti.
- SMS-viestissä on voitu informoida, että tarkemmat tiedot saapuvat Suomi.fi-viestillä tai postitse.

Haasteet ja kehityskohteet

- Joissakin tapauksissa tekstiviestit ovat lisänneet häiriökysyntää.
- Erityisesti ikäihmiset soittavat varmistaakseen, että he saavat myös paperipostin.

Sähköisestä viestinnästä kertominen omassa henkilöstöviestinnässä ja asiakasviestinnässä

- Julkisen hallinnon organisaatioiden lähettämät päätökset, tiedoksiannot, selvityspyynnot, laskut ja muut viestit ovat asiakkaan elämässä merkityksellisiä ja niillä voi olla suuria vaikutuksia yksilön elämään.
- **Organisaationne asiakkaille on siis erittäin tärkeää kertoa, että viranomaisposti saapuu jatkossa sähköisesti.**
- [Viestintämateriaalit | Digi- ja väestötietovirasto](#)





Linkit ja ohjeet:

[Suomi.fi-viestien hyödyntämiskohteet - Ohjeet hyvinvointialueille - Suomi.fi kehittäjille](#)

[Suomi.fi-viestit erikoissairaanhoidon ajanvarauksissa - Ohjeet hyvinvointialueille - Suomi.fi kehittäjille](#)

[Sähköisen viestin ja ilmoituksen muotoilu - Suomi.fi-viestit julkishallinnon organisaatioille - Suomi.fi kehittäjille](#)

[Suomi.fi-viestien ja asiointipalvelun välisen suhteen huomioiminen - Suomi.fi-viestit julkishallinnon organisaatioille - Suomi.fi kehittäjille](#)

 Suomi.fi

Kiitos!

Yhteystiedot:

ext.maiju.vuolle@dvv.fi (palvelumuotoilija)

eva.hokkanen@dvv.fi (erityisasiantuntija, organisaatioiden tuki)