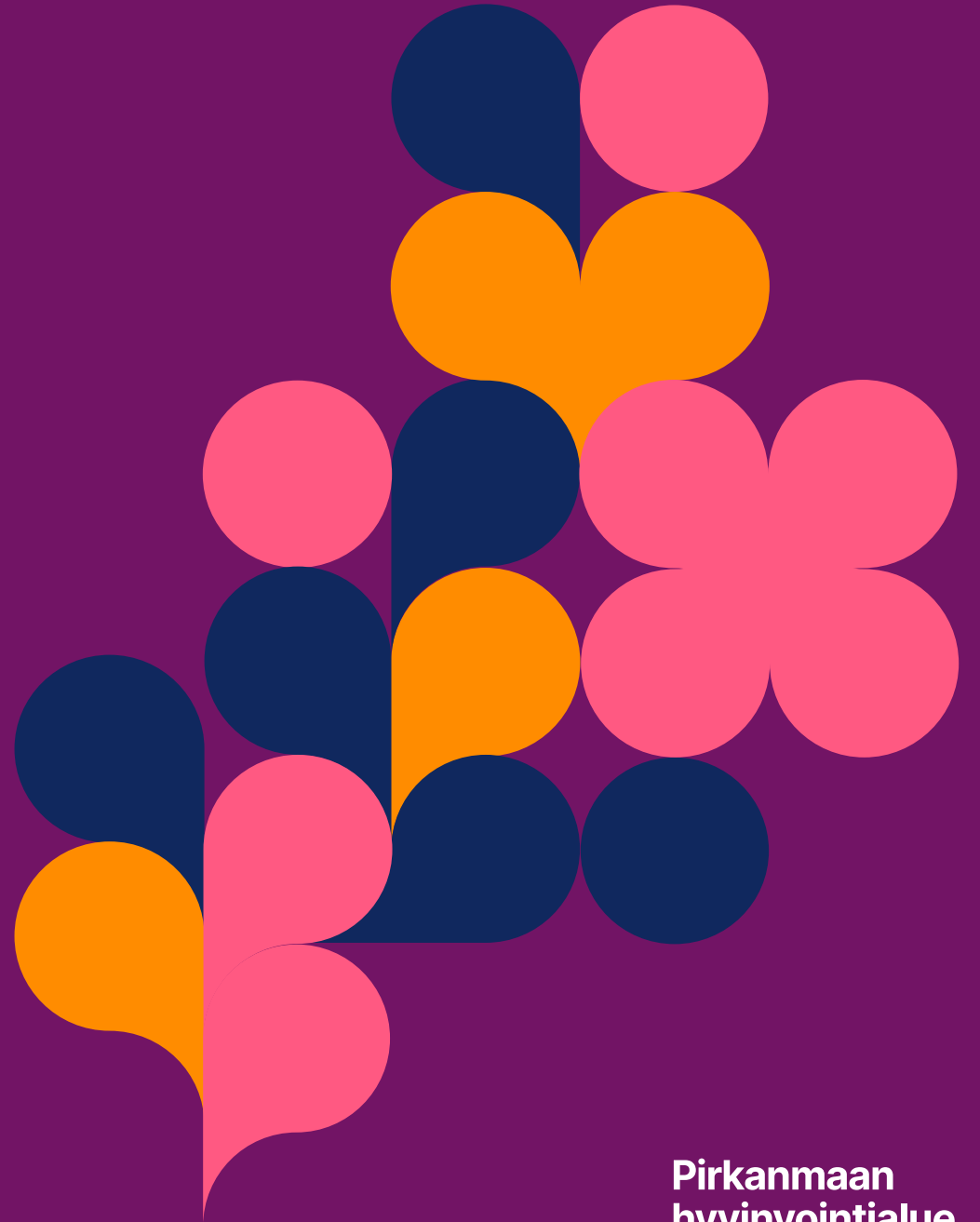


# Pirkanmaan hyvinvointialue

Aino Nokelainen, Pirha  
Annika Palola, Pirha  
Raisa Valtaoja, Istekki

Suomi.fi-viestien tukiklinikka  
27.03.2026



Pirkanmaan  
hyvinvointialue

# Organisaation esittely

## Pirkanmaan hyvinvointialue

### Esiintyjät:

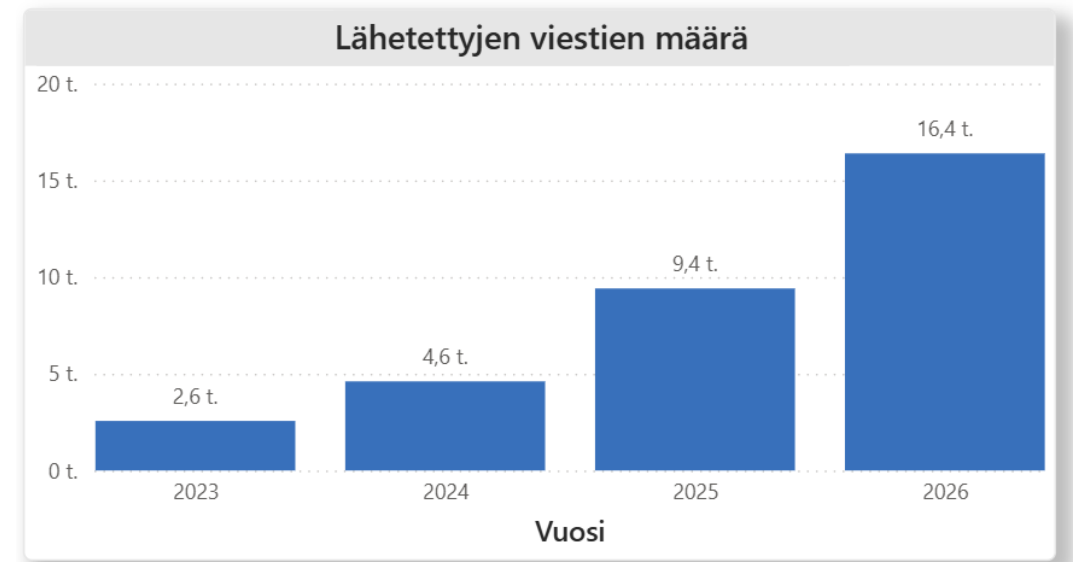
Aino Nokelainen, suunnittelupäällikkö, digikehittäminen  
Annika Palola, digiasiantuntija, tietohallinto  
Raisa Valtaoja, ratkaisuarkkitehti, Istekki

### 3 faktaa organisaatiostamme:

1. Suomen suurin hyvinvointialue  
23 kuntaa + yliopistollinen sairaala Tays  
550 000 asukasta, 18 000 ammattilaista
2. OmaPirha  
Palveluportaali, jossa asiakkaan vahvaa tunnistautumista  
vaativat palvelut. Rekisteröityneitä lähes 337 000 (60%).
3. Suomi.fi viestit  
Käyttöön ottoa edistetty samassa aikataulussa  
kansallisten linjausten ja viestinnän kanssa, tarkoitus  
laajentaa mahdollisuuksien mukaan kaikkiin postitustarpeisiin

# Nykytila Suomi.fi viestien käytössä

- Suomi.fi-viestit otettu käyttöön 2023 Pirre- asianhallintajärjestelmässä
  - Toistaiseksi käytössä WS-rajapintatoteutuksella
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat lähettävät asiakkaille Suomi.fi-viestit Kyyhky-järjestelmän kautta
  - Myös asiakkailta on mahdollisuus lähettää potilas- ja sosiaaliasiavastaaville uusia viestejä Suomi.fi-verkkopalvelun tai Suomi.fi-mobiilisovelluksen kautta
- Sosiaalihuollon asiakaskirjeet (päätökset, lisäselvityspyynnöt ym.) Sagasta
  - Yksittäisille täysi-ikäisille henkilöille
  - Sagassa WS-rajapintatoteutus
- 06/2025 otettu käyttöön keskitetty viestipalvelu Viima
  - Mammografia-kutsukirjeet
  - Viestinkirjoitussovellus



# Viima- järjestelmän ja palvelun esittely

## Järjestelmä, jossa Suomi.fi-viestit käytössä:

Istekki Viima -viestipalvelu ja sen Viima Viestinkirjoitus –sovellus on Istekin toteuttama keskitetty palvelu erilaisten asiakasviestien lähettämiseksi. **Pirhassa Viimasta käytössä toistaiseksi Suomi.fi viestit**, mutta teknisesti valmius myös SMS- ja sähköpostiviesteihin.

## Palvelut, joissa Suomi.fi-viestejä hyödynnetään Viiman kautta:

- Massapostitustarpeet mm: asiakastiedotteet, ajanvarauskehotteet
- Seulontakutsut
- Sovittelutoimisto aloittamassa viestien lähettämisen

## Palvelun kohderyhmä:

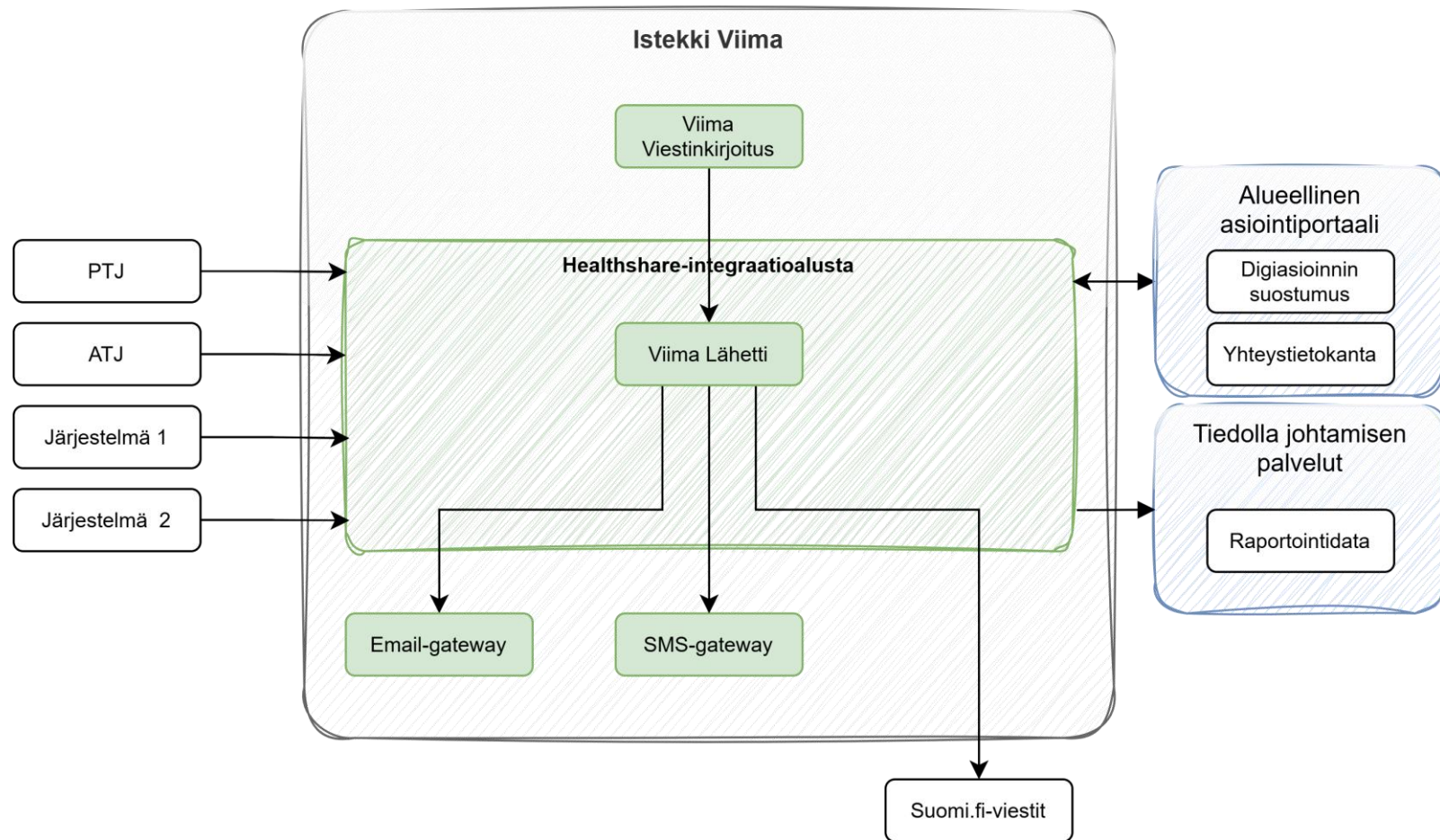
Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaat  
Viestinkirjoitussovellus on ammattilaisille tarkoitettu palvelu Suomi.fi- viestien lähettämiseen, jos lähettäminen ei onnistu muun järjestelmän kautta

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**

## Käytössä olevat toiminnallisuudet

<b>X</b>	Sähköiset viestit
<b>X</b>	Paperikanava (TKJ-palvelu)
<b>?</b>	Todisteellinen tiedoksianto
<b>(x)</b>	Postilaatikon tilan tarkistaminen
<b>(x)</b>	Tilatietojen seuraaminen

# Istekki Viima kokonaisarkkitehtuuri



# Sähköisen viestin muotoilu

## Palvelun nimi

Pirkanmaan hyvinvointialue, OmaPirha

## Uusi viesti sähköposti-ilmoitukset

Käytössä itse vakioidut sähköposti-ilmoitukset, koska on haluttu käyttää hyvinvointialueen yhdenmukaista viestintää

## Lukematon viesti -ilmoitukset

Oletteko ottaneet lukematon viesti –ilmoitukset pois käytöstä? Miksi?

→ Ei, toiminnolla tunnistettu merkittävää hyötyä

## Sähköisen viestin otsikko

Viestit otsikoidaan järjestelmäintegraatiossa, jotta se on Pirhan viestinnän linjan mukainen.

## Sähköisen viestin sisältö

Sähköisen viestin sisältöön kirjataan pääsääntöisesti vain saatesanat, koska kaikkien viestien tulee tulla **tasapuolisella informaationsisällöllä**, oli kyseessä digiviestin tai paperipostin vastaanottaja. Tällä hetkellä ns. saatesanat ovat käyttöönottojen yhteydessä kiinteästi määriteltäviä, ettei tule vahinkoja paperikirjeen saava henkilön osalta.

## Liitteet

Pääsääntöinen tietosisältö on nimenomaan liitteessä, koska vain liite tulostuu paperikirjeen saavalle henkilölle. Tiedostojen nimi muodostuu lähdejärjestelmässä, ja tällä hetkellä ei ole aina kovin informatiivinen.

# Asiakkaan näkymä herätteet

- Asiakas voi saada herätteen lähetetystä Suomi.fi-viestistä mobiiliappiin tai ilmoittamaansa sähköpostiosoitteeseen
  - Alla kuvankaappaukset asiakkaan sähköpostiin lähetetystä herätteestä
- Herätteen tarkoitus on kehottaa asiakasta kirjautumaan Suomi.fi-viestipalveluun lukeakseen kirjeen.

Uusi viesti Suomi.fi-viesteissä



Suomi.fi <noreply@qa.viestit.cloud.dvv.fi>  
Vastaanottaja pasipietari@joku.org

**Sinulle on saapunut viesti Suomi. fi-viesteihin.**

Viestin lähettäjä: **Pirkanmaan hyvinvointialue, OmaPirha**

Pääset lukemaan viestisi Suomi. fi-mobiilisovelluksella tai Suomi. fi-verkkopalvelun Viestit-osiossa.

Tietoturvasyistä Suomi. fi-viesteistä saamasi sähköpostit eivät koskaan sisällä linkkejä. Siksi emme ohjaa sinua lukemaan viestiä suoran linkin kautta.

Suomi. fi-viestit on julkisen hallinnon yhteinen viestipalvelu. Palvelun tuottaa Digi- ja väestötietovirasto.

Tämä on automaattinen viesti. Et voi vastata tähän viestiin.

Lukematta jäänyt viesti Suomi.fi-viesteissä



Suomi.fi <noreply@qa.viestit.cloud.dvv.fi>  
Vastaanottaja pasipietari@joku.org

**Sinulla on lukematta jäänyt viesti Suomi. fi-viesteissä. Viesti on saapunut 15.08.2025.**

Viestin lähettäjä: **Pirkanmaan hyvinvointialue, OmaPirha**

Pääset lukemaan viestisi Suomi. fi-mobiilisovelluksella tai Suomi. fi-verkkopalvelun Viestit-osiossa.

Tietoturvasyistä Suomi. fi-viesteistä saamasi sähköpostit eivät koskaan sisällä linkkejä. Siksi emme ohjaa sinua lukemaan viestiä suoran linkin kautta.

Suomi. fi-viestit on julkisen hallinnon yhteinen viestipalvelu. Palvelun tuottaa Digi- ja väestötietovirasto.

Tämä on automaattinen viesti. Et voi vastata tähän viestiin.

# Lähetetyt kirjeet Suomi.fi-viesteissä

Suomi.fi Hae Suomi.fistä Hae Suomeksi (FI) Pasipietari Salviantes

Etusivu Tiedot ja palvelut Viestit Valtuudet Omat tiedot Ohjeet ja tuki

Etusivu > Viestit > Saapuneet

## Viestit

SAAPUNEET 69

LÄHETETYT

POISTETUT

KIRJOITA VIESTI

ASETUKSET

### Saapuneet (69 lukematonta)

- Pirkanmaan hyvinvointialue, OmaPirha** 19.11.2025  
Viesti Pirkanmaan hyvinvointialueelta
- Pirkanmaan hyvinvointialue, OmaPirha** 19.11.2025  
Viesti Pirkanmaan hyvinvointialueelta
- Pirkanmaan hyvinvointialue, OmaPirha** 19.11.2025  
Viesti Pirkanmaan hyvinvointialueelta

Sivu 8 / 8 Siirry sivulle

### Ohjeet

Linkit aukeavat uuteen välilehteen.

- Mikä on Suomi.fi-viestit?
- Näin käytät Suomi.fi-viestejä
- Toisen henkilön puolesta asiointi ja eri elämäntilanteet
- Viestien käytön lopettaminen
- Usein kysytyt kysymykset

Suomi.fi Hae Suomi.fistä Hae Suomeksi (FI) Pasipietari Salviantes

Etusivu Tiedot ja palvelut Viestit Valtuudet Omat tiedot Ohjeet ja tuki

Etusivu > Viestit > Saapuneet > Viestiketju

## Viestit

< Saapuneet

### Viesti Pirkanmaan hyvinvointialueelta

**Lähtettäjä:** Pirkanmaan hyvinvointialue, OmaPirha 4.2.2026, 8.20  
**Vastaanottaja:** Pasipietari Salviantes

Hei,

Olet saanut kirjeen Pirkanmaan hyvinvointialueelta. Kirje on tämän viestin liitetiedostona.

Ystävällisin terveisin,  
Pirha

#### Liitteet

Testi PDF.pdf 58,69 kt

Kun avaat liitetiedoston, se tallentuu laitteellesi. [Etkö saa liitettä auki?](#)

Lähtettäjä ei salli vastaamista tähän viestiin. [Poista viesti](#)

# Asiointimalli ja lähetettävät viestit

Kaikki Suomi.fi-viestit lähetetään asiakkaan saataville Suomi.fi-viesteihin **viestin liitetiedostossa**

- Kirje voi sisältää koko asian
- Kirje voi olla kehote esim. ajanvaraukseen

## Suomi.fi-viesteihin asiakkaalle lähetettäviä viestejä

X	Asiakasneuvonta
X	Vastaanottokuitaus
X	Vireilletuloilmoitus
(X)	Asian etenemisilmoitus
X	Täydennyspyyntö / selvityspyyntö
X	Kutsu tai ilmoitus
X	Muistutus/ kehoite
X	Päätöksen tiedoksiänto
	Lasku

# Lähetystapa

## Lähetämme Suomi.fi-viestien kautta

X	Sähköisiä viestejä
X	Paperipostia (TKJ)

## Lähetystavan toteutus

	Lähetämme kaikille vastaanottajille sähköisen viestin
	Tarkistamme lähetysvaiheessa kenellä on sähköinen postilaatikko käytössä ja lähetämme sähköisen viestin vastaanottajille tiedon perusteella
X	Käytämme monikanavaista lähetystä (Suomi.fi-viestit hoitaa automaattisesti viestin jakelun sähköiseen tai paperiseen)

## Lähetystavan kuvaus:

Peruseriaate tällä hetkellä on käyttää monikanavaista lähetystä, eli sama viestisisältö lähetetään sähköiseen ja paperiseen kanavaan.

Viestinkirjoitus-sovelluksella pyritään kattamaan tilanteet, jolloin pääjärjestelmä (esim. APTJ) ei ole kyvykäs lähettämään itse Suomi.fi-viestiä. Tällöin ammattilainen voi lähettää saman viestin Viestinkirjoitus-sovelluksella, jotta manuaalinen kirjeenlähetyksen voidaan välttää.

Kaikissa lähetystavoissa pyritään automaattisuuteen ja siihen, että ammattilaiset voivat käyttää työhönsä liittyviä pääjärjestelmiä.

# Viestintä asiakkaille

Miten asiakkaille viestitään Suomi.fi-viestien käytöstä organisaatiossamme:

X	verkkosivut
X	asiakaspalvelun yhteydessä
X	asiointipalvelun / lomakkeen yhteydessä
X	uutiskirje / asukaslehti
X	muu, mikä: Pirhan some-kanavat, omat tapahtumat ja yhteistapahtumat DVV:n kanssa

# Onnistumiset ja hyödyt



Mitä hyötyjä on saatu tähän mennessä:

x	Kustannussäästöt paperipostituksessa ja siihen liittyvissä kuluissa
(x)	Kustannussäästöt ajan käytössä
(x)	Työn tehostuminen
(x)	Turvallisuus
(x)	Varmuus viestin perille menosta
x	Asiankäsittelyn nopeutuminen
	Joustavammat etätyö mahdollisuudet
	Muu, mikä:

**Miten Suomi.fi-viestit ovat tukeneet arjen työtä:**

Suomi.fi-viestien hyödyt ovat erityisesti kustannussäästöissä sekä viestien vastaanottamisen nopeuttamisessa.

**Ovatko tavoitteet täyttyneet?**

Käyttöönotto on vielä alkuvaiheessa, joten kaikki hyödyt eivät ole vielä realisoituneet.

# Haasteet ja opit

## Millaisia oppeja käyttöönotosta ja käytöstä on karttunut?

- Sekä asiakas- että ammattilaisviestintä on merkityksellistä
- Yhteistyö palvelulinjojen kanssa merkityksellistä
- Hetu-listojen saamiseksi tulee miettiä toimintatavat
- Massapostittajien määrä vielä pohdinnassa
- Kustannusvaikutuksia pitäisi avata vielä tarkemmin myös henkilöstölle

## Haasteita, joihin törmäsimme Suomi.fi-viestien käyttöönotossa tai käytössä:

- Varattuja aikoja jäänyt käyttämättä → uuden viestin heräte-toiminnallisuudet ei riittäviä
- Suomi.fi-viestipalvelun tunnettavuus vielä vähäistä
- Ajoittain epäluuloinen ja jopa negatiivinen suhtautuminen
- Tekniset rajoitteet
- TKJ-rajapinnan tiedostorajoite
- Suomi.fi-viestien valtuudet (SOTE-sisällöt)
- Ikärajat (alaikäisten viestit)
- Lukuraportointi-toteutus haastava
- Tulosteet asiakkaalle olleet lukukelvottomia → lähettävästä järjestelmästä johtuvaa

## Vinkit muille organisaatioille Suomi.fi-viestien käyttöönottoon ja käyttöön:

- Arvioitava minimivaatimukset sille, että asiakas lukee viestin
- Järjestelmäintegraatiot huomioiden järjestelmän omat kyvykkyydet
- Viestin otsikointi ja viestisisältö, yleiset vai viestikohtaiset
- Liitetiedoston muodostuminen loogisesti ja liitteiden määrä.
- Puolesta asiointi -tapaukset Erityisesti alaikäisten so- ja te- tiedon näkymisen erot
- Digiviestien lukemisen selvittäminen vaatii räätälöitävää integraatio- ja raportointi-toteutuksia

# Seuraavat kehitysskeleet

X	Suomi.fi-viestien hyödyntäminen laajemmin koko palveluprosessissa
	Asioiden aloittamisen mahdollistaminen Suomi.fi-viestien kautta
(X)	Lähtevien viestien automatisointi palvelun eri vaiheissa
X	Sähköisen viestisisällön parantaminen ja/tai valmiiden viestipohjien muotoilu
X	Asiakasviestinnän lisääminen, kansallisen viestinnän kanssa yhteensopiva viestintä
X	Suomi.fi-viestien laajentaminen muihin palveluihin ja käyttötapauksiin
X	Muu, mikä: WS-rajapintojen päivittäminen

# Kiitos!

Aino Nokelainen  
Suunnittelupäällikkö  
Soten-tehtäväalue  
Digikehittäminen

[etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)

Annika Palola  
Digiasiantuntija  
Tietohallinto

