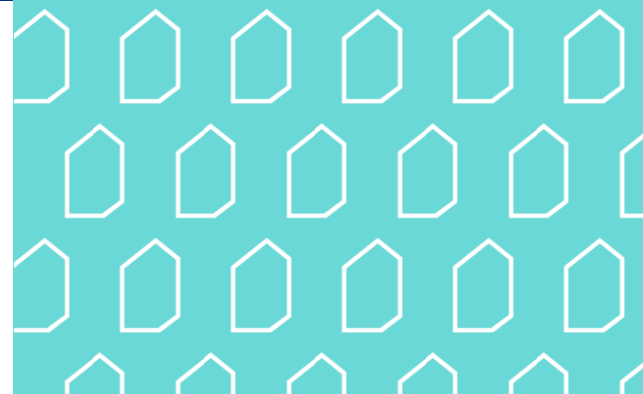


Selvitys Suomi.fi-viestien hyödyntämisestä hyvinvointialueilla

Hyvinvointialueiden yhteistyöverkoston kokous 22.1.2026



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Toimeksiannon tausta, tavoitteet ja toteutus

Toimeksiannon tavoite ja toteutus

- **Toimeksiannon tavoitteena oli tarkentaa Suomi.fi-viestit palvelun nykyistä ja tulevaa roolia osana hyvinvointialueiden digitaalisten palvelujen kokonaisuutta.** Tähän liittyen selvitetään
 - Ensisijaiset hyödyntämiskohteet
 - Työnjako suhteessa muihin digipalveluihin
 - Käyttöönottoon/hyödyntämiseen liittyvät haasteet
 - Jatkotoimenpidesuosituksukset
- Toimeksianto toteutettiin marras-joulukuun välisenä aikana ja siinä tarvittava tietopohja saatiin lähtöaineistoja sekä teettämämme kartoituskyselyn vastauksia analysoimalla. Saadut tulokset analysoitiin ja niiden perusteella laadittiin priorisoidut käyttökohteet ja jatkotoimenpiteet.

Lähestymistapa

Kysely

Projektin yhteydessä toteutettiin hyvinvointialueille ja palveluntoimittajille sähköinen kysely.

Kyselyssä selvitettiin:

- Suomi.fi-viestien hyödyntämisen nykytila
- Suomi.fi-viestien tulevaisuuden odotukset
- Käyttöönotossa ja käytössä kohdatut haasteet

Hyödyntämiskohteiden arviointi

Hyödyntämiskohteita arvioitiin lähtöaineiston, kyselyn vastausten ja konsulttien työpöytätyön kautta seuraavilla mittareilla:

1. Hyödyt/vaikutukset
2. Toteutettavuus
3. Monistettavuus
4. Ajallinen kestävyys



Lähtötilanne



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Suomi.fi-viestien käyttö on vielä vähäistä, yleisin käyttökohte on ajanvarauskirjeet

- Suomi.fi-viestejä on lähettänyt tänä vuonna 16 hyvinvointialuetta, mutta suurimmalla osalla viestien määrä on vähäinen.
- Yhteensä tämän vuoden aikana lokakuuhun mennessä hyvinvointialueilla on lähetetty yli 200 000 Suomi.fi-viestiä. Viestien lähetys on kuitenkin epätasaista hyvinvointialueiden kesken.
- Tänä vuonna eniten Suomi.fi-viestejä lähettänyt hyvinvointialue on ollut Pohjois-Karjala. Seuraavana on Pohjois-Savo, joiden kaikki Suomi.fi-viesteinä lähettämät viestit olivat sähköisiä.
- Kahdeksalla hyvinvointialueella kaikki lähetetyt Suomi.fi-viestit olivat sähköisiä.
- Nykyisistä käyttökohteista yleisin on ajanvarauskirjeet, joka koostuu suurimmilta osin erikoissairaanhoidon ajanvarauskirjeistä.
- Muita suosittuja käyttökohteita ovat potilasasiakirjat, asiakasmaksupäätökset sekä asianhallinta.

Lähetettyjen Suomi.fi-viestien määrä 1.1.2025–24.10.2025

Hyvinvointialue	Viestien määrä yhteensä	Sähköisten viestien osuus Suomi.fi-viesteistä
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	72784	26 %
Pohjois-Savon hyvinvointialue	49230	100 %
Päijät-Hämeen hyvinvointialue	36167	100 %
Kainuun hyvinvointialue	15906	90 %
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	10207	19 %
HUS-yhtymä	5080	100 %
Pirkanmaan hyvinvointialue	4891	91 %
Satakunnan hyvinvointialue	2510	89 %
Lapin hyvinvointialue	2085	100 %
Etelä-Savon hyvinvointialue	1906	35 %
Kanta-Hämeen hyvinvointialue	719	100 %
Kymenlaakson hyvinvointialue	368	87 %
Pohjanmaan hyvinvointialue	104	100 %
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	76	100 %
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	40	13 %
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	36	100 %

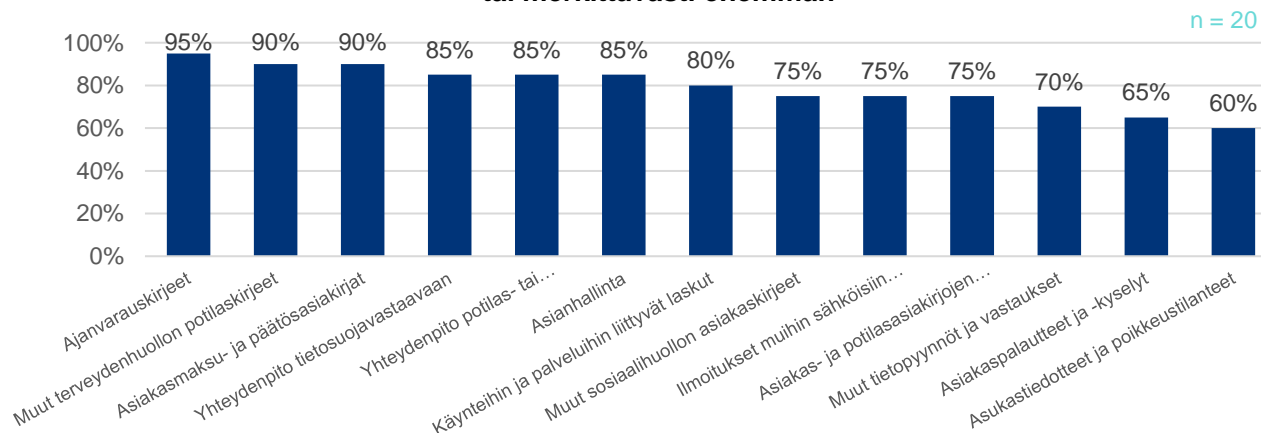
Lähde: DVV:n käyttötilastot Suomi.fi-viestien hyödyntämisestä



Suomi.fi-viestien hyödyntämiselle nähdään suurta potentiaalia tulevaisuudessa

- Suosituin käytön lisäämisen kohde on kyselyn mukaan ajanvarauskirjeet, joiden käyttöä lähes kaikki vastanneista hyvinvointialueista (95 %) halusivat kasvattaa jonkin verran tai merkittävästi.
- Kaikilla käyttökohteilla on keskimäärin yli tason neljä oleva potentiaali käytön lisäämiseen tulevaisuudessa, mikä tarkoittaa, että niiden käyttöä halutaan kasvattaa vähintään jonkin verran.
- Hyvinvointialueet ovat kiinnostuneita kasvattamaan Suomi.fi-viestien käyttöä erityisesti myös terveydenhuollon potilaskirjeissä, asiakasmaksu ja -päättösasiakirjoissa sekä yhteydenpidossa tietosuojavastaavaan sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan.

Yhteenlaskettu osuus vastauksista, joissa käyttöä halutaan lisätä jonkin verran tai merkittävästi enemmän



Keskiarvollinen tahtotila käyttökohteiden tulevaisuuden hyödyntämiseen



Kuvaajat esittävät vastauksista aluekohtaisen näkemyksen, eivät kaikkia yksittäisiä vastauksia.

Lähde: KPMG:n teettämä kartoituskysely



Integraatiot koetaan suurimmaksi haasteeksi, mutta myös muut tekijät aiheuttavat vaikeuksia

Hyvinvointialueiden kohtaamat haasteet



Kuvaajat esittävät vastauksista aluekohtaisen näkemyksen, eivät kaikkia yksittäisiä vastauksia.

Lähde: KPMG:n teettämä kartoituskysely

- Hyvinvointialueet listasivat Suomi.fi-viestien käyttöön ja käyttöönottoon liittyviä haasteita, näihin kuului muun muassa digiasioinnin palveluympäristön monimutkaisuus (Omakanta, Omaolo, Omapalvelu, Suomi.fi jne.) sekä viestien lukematta jättäminen.
- Lisäksi osa asiakkaista kokee muutoksen isoksi kun siirrytään pois paperikirjeiden lähettämisestä.
- Käytön pakottaminen lisää tarvetta opastukselle ja koulutukselle sekä hyvinvointialueorganisaatioissa että loppukäyttäjien kohdalla. Vastauksissa nostettiin esiin tarve kansalliselle linjaukselle siitä, mitkä asiakirjat tulee toimittaa Suomi.fi-viestein, jotta käytäntö on yhtenäinen.
- Kaikissa järjestelmissä ei ole kunnollisia tai toimivia integraatioita Suomi.fi-viesteihin. Myös REST-rajapintaan pakottaminen aiheuttaa ongelmia.
- Järjestelmätoimittajien käyttöönotot ovat kalliita, tämä rajoittaa aikatauluja. Lisäksi muutosprosessi vaatii satojen liitteiden uudelleenmuokkausta. Käyttöönotto tehdään usein muun työn ohessa, eikä siihen ole määritelty erillistä resurssia.
- Huoli puolesta-asioinnin mahdollistamisesta ja digiasiointia kykenemättömien huomioimisesta tuotiin esille.



Ensisijaiset hyödyntämiskohteet



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Lähestymistapa

Suosituksat perustuvat käyttötilastoihin, aiemmin tehtyihin arvioihin viestien käyttökohteista ja hyödyistä, hyvinvointialueille ja palveluntoimittajille työn yhteydessä tehdyn kyselyn vastauksiin sekä työryhmän asiantuntija-arvioihin Suomi.fi-viestit palvelun ensisijaisista hyödyntämiskohteista muut hyvinvointialueiden digitaaliset ratkaisut huomioiden.

- Jokaisesta suositeltavasta hyödyntämiskohteesta on kuvattu hyödyntämiskohteen sisältö sekä keskeiset hyödyt.
- Jokaisen hyödyntämiskohteen kohdalla on lisäksi arvioitu seuraavat mittarit asteikolla 1-5.
 - **Hyödyt ja vaikutukset:** Kuinka laajoiksi hyödyt ja vaikutukset voidaan arvioida.
(1 = vähäinen hyöty, 5 = merkittävä hyöty)
 - **Toteutettavuus:** Kuinka teknisesti ja toiminnallisesti helppona tai haastavana toteutus koetaan.
(1 = erittäin haastava toteutus, 5 = helppo toteutus)
 - **Monistettavuus:** Kuinka laajasti tarve arvioidaan koskevan kaikkia tai suurinta osaa hyvinvointialueista.
(1 = heikko monistettavuus, 5 = laajasti monistettavissa)
 - **Ajallinen kestävyys:** Kuinka pitkäaikaisesta tarpeesta voidaan arvioida olevan kyse.
(1 = erittäin lyhytaikainen tarve, 5 = pitkäaikainen tarve)



Ensisijaiset hyödyntämiskohteet

Ajanvaraus- ja palveluviestintä



Ajanvarauskirjeet

Viestit, joilla viranomaisen tai palveluntarjoaja ilmoittaa asiakkaalle varustusta ajasta tai pyytää vahvistamaan ajanvarauksen.



Terveydenhuollon potilaskirjeet

Potilaskirjeet esim. muistipoliklinikan kirjeet, aikuispsykiatrian poliklinikan kirjeet, hoitotarvikeyksikön potilasohjeet ja tiedotteet sekä neuromodulaatiopoliklinikan kirjeet.



Sosiaalihuollon asiakaskirjeet

Sosiaalihuoltoon liittyvät palvelupäätöskirjeet ja tiedoksiannot.

Asianhallinta- ja asiavastaavaviestit



Asianhallinta

Tieto asukkaan tekemien aloitteiden ja oikaisuvaatimusten käsittelystä.



Yhteydenpito tietosuojavastaavaan tai potilasasiavastaavaan

Esimerkiksi tietosuojavastaavaan tai potilasasiavastaavaan vastausten toimittaminen.

Päätökset ja maksut



Asiaksmaksu- ja päätöisasiakirjat

Asiaksmaksupäätökset, maksuvapautuspäätökset, päätökset ja maksusitoumukset esim. palvelusetelit, ostopalvelut.



Käynteihin ja palveluihin liittyvät laskut

Asiakkaalle lähetettävät sosiaali- ja terveystietopalvelukäyntejä tai muita palveluita koskevat laskut.

Tietopyynnöt ja vastaukset



Asiakas- ja potilasasiakirjojen tietopyynnöt ja vastaukset sekä muut tietopyynnöt ja vastaukset

Asiakas- ja potilasasiakirjoja koskevat tietopyynnöt, asiakas- ja potilasrekisterien lokitietopyynnöt ja näihin liittyvät vastaukset.

Ilmoitukset



Ilmoitukset muihin sähköisiin asiointipalveluihin saapuneista viesteistä

Viestit, joilla käyttäjää tiedotetaan siitä, että toiseen viranomaisen tai palveluntarjoajan sähköiseen asiointipalveluun on saapunut uusi viesti.



Ajanvaraus- ja palveluviestintä

	1	2	3	4	5
Hyödyt/vaikutus					●
Toteutettavuus				●	
Monistettavuus					●
Ajallinen kestävyys				●	



Ajanvarauskirjeet

Hyödyntämiskohteen kuvaus

Suomi.fi-viestit mahdollistaa ajanvarauskirjeiden perusjärjestelmä- ja digipalvelu-riippumattoman toimittamisen tietoturvallisesti ja yhtenäisellä tavalla. Viestit voivat sisältää varausvahvistuksen, tiedon ajan siirroista tai peruutuksista sekä käyntiä edeltävät ohjeet. Asiakas voidaan ohjata tarvittaessa alueen digitaaliseen ajanvarauspalveluun muutoksia tai lisätietoja varten.



Muut terveydenhuollon potilaskirjeet

Hyödyntämiskohteen kuvaus

Suomi.fi-viestit mahdollistaa hoitoon liittyvien kirjeiden ja liitteiden toimittamisen tietoturvallisesti ja järjestelmäriippumattomasti. Viestit voivat sisältää esimerkiksi muistipoliklinikan kirjeet, aikuispsykiatrian poliklinikan kirjeet sekä hoitotarvikeyksikön potilasohjeet ja tiedotteet.



Sosiaalihuollon asiakaskirjeet

Hyödyntämiskohteen kuvaus

Suomi.fi-viestit tarjoaa turvallisen ja yhtenäisen kanavan sosiaalihuollon asiakaskirjeiden toimittamiseen. Viestit voivat sisältää palvelusuunnitelmia, tiedon asiakasta koskevasta päätöksestä, tapaamiskutsuja sekä muita asiakassuhteeseen liittyviä tietoja. Asiakas voidaan ohjata tarvittaessa Kanta-palveluun tai alueellisiin sähköisiin palveluihin lisätietoja tai asiakasta koskevan asiakirjan lukemista varten.

Hyödyt | muut huomiot

- Vahva tunnistautuminen ja korkea tietoturva verrattuna sähköpostiin, tekstiviesteihin tai paperipostiin
- Merkittävät kustannussäästöt postituskuluissa ja verrattuna käyttöperusteisesti hinnoiteltuihin ratkaisuihin
- Järjestelmäriippumaton kansallinen ratkaisu, joka tarjoaa yhdenmukaisen tavan kirjeiden toimittamiseen
- Mahdollisuus varmistaa viestin perillemeno
- Ajanvarauskirjeiden osalta palvelun rooli voi pitkällä aikavälillä pienentyä sähköisen ajanvarauksen yleistyessä ja alueellisten asiointipalveluiden käytön sekä ajanvaraustietojen tallentamisen Kanta-palveluihin laajentuessa



Asianhallinta- ja asiavastaavaviestit

	1	2	3	4	5
Hyödyt/vaikutus			●		
Toteutettavuus					●
Monistettavuus					●
Ajallinen kestävyys				●	



Asianhallinta

Hyödyntämiskohteen kuvaus

Suomi.fi-aviestit tarjoaa tietoturvallisen kanavan asianhallintaan liittyvien viestien toimittamiseen. Viestit voivat sisältää tietoa asukkaan tekemien aloitteiden, oikaisuvaatimusten ja muiden hallinnollisten prosessien käsittelystä. Palvelu mahdollistaa kaksisuuntaisen viestinnän, jossa asiakas voi vastaanottaa päätöksiä ja toimittaa tarvittavia lisäselvityksiä sähköisesti. Tämä nopeuttaa käsittelyä, vähentää fyysisiä käyntejä ja varmistaa dokumentoidun asiainnin



Yhteydenpito tietosuojavastaavaan tai potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan

Hyödyntämiskohteen kuvaus

Suomi.fi-aviestit mahdollistaa luottamuksellisen ja jäljitettävän yhteydenpidon tietosuojavastaavan sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaavan kanssa. Viestit voivat koskea asiakkaan oikeuksia, muistutuksia, kohteluun liittyviä kysymyksiä sekä tietosuojakysymyksiä. Palvelu tukee kaksisuuntaista viestintää, jossa asiakas voi esittää kysymyksiä ja saada vastauksia salatussa muodossa. Tämä lisää läpinäkyvyyttä, parantaa tietoturvaa ja vahvistaa asiakkaan oikeusturvaa.

Hyödyt | muut huomiot

- Aloitteisiin ja oikaisuvaatimuksiin liittyy määräaikoja, kuulemista ja muutoksenhakuoikeuksia; Suomi.fi-aviestit varmistavat vahvan tunnistautumisen ja jäljitettävyyden, jolloin asiakas saa varmasti oikea-aikaisen tiedon käsittelyn vaiheista.
- Asioihin liittyvien tietojen ja liitteiden käsittely suojatulla tavalla
- Dokumentointi ja jäljitettävyys: Kaikki viestit tallentuvat, mikä parantaa läpinäkyvyyttä ja oikeusturvaa.
- Prosessien nopeutuminen postiviiveiden poistumisen myötä
- Volyymit pienempiä kuin muissa hyödyntämiskohteissa



Päätökset ja maksut

	1	2	3	4	5
Hyödyt/vaikutus				●	
Toteutettavuus					●
Monistettavuus				●	
Ajallinen kestävyys				●	



Asiaksmaksu- ja päätösasiakirjat

Hyödyntämiskohteen kuvaus

Suomi.fi-viestit mahdollistaa asiakasmaksu- ja päätösasiakirjojen toimittamisen tietoturvallisesti ja järjestelmäriippumattomasti. Näihin kuuluvat mm. asiakasmaksupäätökset, maksuvapautuspäätökset, maksusitoumukset (esim. palvelusetelit tai ostopalvelut) sekä niihin liittyvät tiedoksiannot. Palvelu varmistaa salatun tiedonsiirron ja yhtenäisen toimintamallin eri viranomaisille. Asiakas saa päätökset nopeasti ja voi tarkistaa ne milloin tahansa, mikä parantaa oikeusturvaa ja vähentää hallinnollista työtä



Käynteihin ja palveluihin liittyvät laskut

Hyödyntämiskohteen kuvaus

Suomi.fi-viestit tarjoaa turvallisen kanavan laskujen toimittamiseen asiakkaalle sosiaali- ja terveystietopalvelukäynneistä tai muista palveluista. Viestit voivat sisältää erittelyn palveluista, hinnat, maksutiedot sekä ohjeet maksun suorittamiseen. Lasku voidaan toimittaa myös maksu- ja päätösasiakirjan yhteydessä.

Hyödyt | muut huomiot

- Vahva tunnistautuminen ja korkea tietoturva verrattuna sähköpostiin, tekstiviesteihin tai paperipostiin
- Asiakirjat ja laskut tavoittavat asiakkaan heti ilman postitusviiveitä.
- Asiakas voi säilyttää ja tarkistaa asiakirjat helposti.
- Yhtenäinen toimintamalli: Sama kanava eri viranomaisille
- Palvelu ei sisällä (ainakaan tällä hetkellä) maksuliittymää, joka ei mahdollista yhtä hyvää käyttökokemusta kuin mitä kaupallisissa digipostipalveluissa
- Laskujen toimintatavat tarkentuu Digi ensin 2 –hankkeen edistymisen myötä



Tietopyynnöt



Asiakas- ja potilasasiakirjojen tietopyynnöt ja vastaukset sekä muut tietopyynnöt ja vastaukset

Palvelun kuvaus

Suomi.fi-viestit mahdollistaa tietoturvallisen ja järjestelmäriippumattoman kanavan asiakas- ja potilasasiakirjoihin liittyvien tietopyyntöjen ja vastausten toimittamiseen. Viestit voivat sisältää asiakirjapyynnöt, potilas- ja asiakasrekisterien lokitietopyynnöt sekä niihin liittyvät vastaukset. Lisäksi palvelu tukee muita tietopyyntöjä, kuten GDPR-oikeuksien toteuttamista (esim. oikeus saada omat tiedot tai pyytää niiden korjausta). Palvelu varmistaa salatun tiedonsiirron ja dokumentoidun käsittelyn.

	1	2	3	4	5
Hyödyt/vaikutus			●		
Toteutettavuus				●	
Monistettavuus				●	
Ajallinen kestävyys				●	

Hyödyt | muut huomiot

- Vahva tunnistautuminen ja korkea tietoturva verrattuna sähköpostiin, tekstiviesteihin tai paperipostiin GDPR-yhteensopivuus: Tuke
- Kaikki pyynnöt ja vastaukset tallentuvat, mikä parantaa läpinäkyvyyttä ja oikeusturvaa.
- Prosessien nopeutuminen: Vähentää postiviiveitä ja nopeuttaa tietopyyntöjen käsittelyä.
- Pyyntöjen volyymi ei ole suuri verrattuna suurivolyyymisiin hyödyntämiskohtaisiin.



Ilmoitukset muihin sähköisiin asiointipalveluihin saapuneista viesteistä



Ilmoitukset muihin sähköisiin asiointipalveluihin saapuneista viesteistä

Palvelun kuvaus

Suomi.fi-viestit tarjoaa yhtenäisen tavan tiedottaa käyttäjää siitä, että toiseen viranomaisen tai palveluntarjoajan sähköiseen asiointipalveluun on saapunut uusi viesti. Ilmoitusviesti ohjaa käyttäjän oikeaan palveluun, jossa viesti voidaan lukea ja käsitellä. Tämä parantaa viestien tavoitavuutta ja vähentää riskiä, että tärkeät tiedot jäävät huomaamatta. Palvelu toimii keskitettynä ilmoituskanavana eri asiointipalveluille.

	1	2	3	4	5
Hyödyt/vaikutus		●			
Toteutettavuus				●	
Monistettavuus				●	
Ajallinen kestävyys			●		

Hyödyt | muut huomiot

- Käyttäjä saa tiedon uusista viesteistä eri asiointipalveluissa yhdestä kanavasta.
- Mahdollistaa yhdenmukaisen viestinnän eri viranomaisten ja palveluntarjoajien välillä.
- Ilmoitus ei sisällä itse viestin sisältöä, mikä voi aiheuttaa turhautumista. Viestin sisällön lukemiseen asiointipalvelussa tarvitaan erillinen valtuus esim. terveydenhuollon asioiden hoito.
- Riippuvuus useista eri palveluista voi hämmentää käyttäjää (monikanavaisuus).
- Kanta-palveluiden käytön laajentuessa (esimerkiksi sosiaalihuollon päätöisasiat) Suomi.fi-viestit tulee yhteensovittaa Kanta-palveluiden ja asiointipalvelujen kanssa



Ei-suositeltavat hyödyntämiskohteet



Hoidon- tai palveluntarpeen arviointi

Palvelu ei ole suunniteltu hoidon- tai palveluntarpeen arviointiin.



Asiakas- ja potilasasiakirjojen säännönmukainen toimittaminen

Vaikka yksittäiset tietopyyntöihin perustuvat tiedoksiannot onnistuvat, ei palvelua ole suunniteltu jatkuvaan asiakirjojen toimittamiseen. Tätä varten on Kelan Omakanta-palvelu.



Nopeaa reagointia edellyttävät viestit

Esim. ajanmuutokset, peruutukset, kriittiset hoito-ohjeet. Palvelu ei takaa reaaliaikaista tavoitavuutta.



Hoidon tai palvelun seurantatietojen säännönmukainen toimittaminen

Seurantatiedot (esimerkiksi painonseuranta tai verenpaine- ja verensokerimittaukset) vaativat usein strukturoitua dataa ja interaktiivisuutta, mikä ei ole Suomi.fi-viestien tarkoitus.



Ajanvarauspyyntöjen tekeminen tai varattujen aikojen muuttaminen

Palvelu ja sen hyödyntämiseen liittyvä toimintamalli ei ole suunniteltu tähän.



Yleiset markkinointiviestit

Palvelu on tarkoitettu viranomaisasiointiin kohdennettuun viestintään ja tiedoksiantoihin; yleinen tiedottaminen tai markkinointi ei kuulu palvelun käyttötarkoitukseen.





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi