



Suomi.fi
kehittäjille

Toimintaohjeet pakollisiksi PTV:ssä – Näin kirjoitat hyvät toimintaohjeet

PTV-koulutus Teamsissä 31.10.2025 klo 9.00–10.30


Koulutuksen tallenne

Tässä koulutuksessa

- Miksi palvelun Toimintaohjeet-kenttä tulee pakolliseksi?
- Milloin muutos tapahtuu ja miten se näkyy?
- Mitä muutos tarkoittaa IN-rajapintaorganisaatioiden kannalta?
- Entä jos palvelulla on pohjakuvaus?
- Vastaukset ennakkokysymyksiin
- Missä Toimintaohjeet-kenttä on PTV-käyttöliittymässä?
- Miten löydät palvelunne, joilla ei ole toimintaohjeita?
- Hyvien PTV-toimintaohjeiden rakennusaineet
- Ajankohtaisia PTV-asioita



Miksi Toimintaohjeet- kenttä tulee pakolliseksi?

- Toimintaohjeet-kentän sisältämä tieto on palvelun käyttäjän eli asiakkaan kannalta useimmiten välttämätöntä asiointiprosessin aloittamiseksi.
 - Toimintaohjeiden kirjoittaminen on tähän asti ollut valinnaista. Useat organisaatiot ovat silti jo hyödyntäneet tätä mahdollisuutta ohjata asiakasta 
 - Hyvät toimintaohjeet ehkäisevät häiriökysyntää.
- Kentässä tulee kertoa miten asiakkaan tulee toimia, jotta hän saa palvelua, ja esimerkiksi:
 - mikä asiointikanava on asiointissa ensisijainen tai
 - missä järjestyksessä asiakkaan tulee toimia.

Milloin muutos tapahtuu ja miten se näkyy?

Toimintaohjeet-kenttä muuttuu pakolliseksi
3.3.2026.

Tämän jälkeen palveluita ei voi julkaista
uudelleen, jollei niillä ole toimintaohjeita
täytettynä.

Käytännössä: vaikka palvelulla ei ole
toimintaohjeita, mitään ei tapahdu heti, vaan
palvelu pysyy julkaistuna.

Mutta kun palvelun ottaa muokkaustilaan, pitää
sille täyttää toimintaohjeet kaikilla palvelun
kielillä, jotta sen voi julkaista uudelleen.



Suomi.fi
kehittäjille

Palveluita kuvanneiden organisaatioiden on hyvä ryhtyä jo nyt täyttämään palveluille toimintaohjeita, jos niitä puuttuu. PTV:hen on kuvattu noin 28 000 palvelua, joista noin 7 600:ssa ei ole vielä toimintaohjetta. Runsaalle neljäsosalle palveluista tulee siis täyttää toimintaohjeet.



Huom! Näitä tietoja on päivitetty syyskuisen viestin jälkeen. Lähde: Palvelujen tiedot -raportti.

Mitä muutos tarkoittaa IN- rajapinta- organisaatioiden kannalta?

- IN-rajapinnan kautta palveluita PTV:hen tuovien organisaatioiden on huolehdittava, että lähdejärjestelmästä tulee laadukasta tekstiä Toimintaohjeet-kenttään, kun organisaatio alkaa käyttää rajapintaversiota 12 vuonna 2027.
- Aikaraja 3.3.2026 ei siis koske palveluita, jotka tuodaan PTV:hen IN-integraation kautta.

Entä jos palvelulla on pohjakuvaus?

- Kuntien, hyvinvointialueiden, työllisyysalueiden ja seurakuntien palveluilla voi olla käytössä pohjakuvaus.
- Pohjakuvaukselta saattaa tulla palvelulle tekstiä Toimintaohjeet-kenttään, mutta useimmissa pohjakuvauksissa ei ole valmiina toimintaohjeita.
- Jos pohjakuvaukselta tuleva ohje on riittävä asiakkaan ohjaamiseksi, organisaation ei ole pakko täydentää sitä omalla toimintaohjeiden kuvauksella.

Vastaukset ennakkokysymyksiin

1. Tuleeko toimintaohjeet pohjakuvauksiin mukaan, esim. työllisyyspalveluiden pohjakuvauksiin? Näissä saattaa silloin olla ristiriitaa alueen oman toimintaohjeen kanssa.

Vastaus: Kyllä tulevat. Jos pohjakuvaukselta tuleva toimintaohje ei päde kaikissa organisaatioissa, ilmoita siitä PTV-tukeen (ptv-tuki@dvv.fi). Esimerkiksi työvoimapalveluiden pohjakuvauksia koskevat palautteet välitämme näitä pohjakuvauksia ylläpitävälle KEHA-keskukselle.

2. Mikä olisi suositeltu tapa viitata asiointikanaviin, jos toimintaohje on käytännössä niin yksinkertainen, että palvelun saa käyttämällä jotakin preferoitua asiointikanavaa.

Vastaus: Mikään toimintaohje ei ole turha tai liian yksinkertainen, koska asiakas kaipaa selkeää kehotetta tai neuvoa, miten toimia seuraavaksi. Esim. "Ota ajanvaraukseen yhteyttä puhelimitse." tai "Täytä hakulomake verkossa." ovat riittäviä toimintaohjeita.

3. Mikä muuttuu nykytilanteeseen nähden?

Vastaus: Tähän asti palvelun on voinut kuvata ja julkaista ilman toimintaohjeita, mutta jatkossa Toimintaohjeet-kentän täyttäminen on pakollista. Ilman toimintaohjeita palvelua ei voi julkaista. Jos toimintaohjeiden antaminen on ollut organisaatiolle jo aiemmin rutiinia, ei muutu mikään 😊



Missä Toimintaohjeet- kenttä on PTV- käyttöliittymässä?

- Toimintaohjeet annetaan palveluille, luville ja velvoitteille sekä ammattipätevyyksille. Niitä ei anneta asiointikanaville.
- Jos em. sisällöllä ei ole ennestään toimintaohjetta, kohtaa ei näy käyttöliittymän esikatselussa →
- Ota sisältö muokkaustilaan. Toimintaohjeet-kenttä on Kuvaus-kentän jälkeen.

Kuvaus ⓘ

Kirjoita hyvällä yleiskielellä, mitä palvelu pitää sisällään ja mitä asiakas palvelusta saa.

Leipäteksti

Koulutusten avulla opit toimimaan turvallisesti digimaailman uhkatilanteissa. Kokonaisuus sisältää verkkokoulutuksia organisaatioiden johdolle, digitaalisen turvallisuuden asiantuntijoille ja organisaatioiden koko henkilöstölle. Koulutuksia täydentää mobiilipeli, jonka avulla digiturvataitoja voi harjoitella käytännöllisissä arjen tilanteissa sekä Digiturvallinen elämä -testi, jonka avulla varmistat digiturvallisuuden perusosaaminen. Organisaatiot voivat käyttää kokonaisuutta henkilöstönsä perehdyttämiseen.

Digiturvallinen elämä -koulutuskokonaisuus on organisaatiolle yksi keino huolehtia siitä, että sen henkilöstöllä on tarvittavat perustaidot digiturvallisuudessa. Kun perusosaaminen on kunnossa, voi organisaatio keskittyä tarjoamaan henkilöstölleen riittävästi ohjeistusta ja koulutusta organisaation omista digiturvan toimintatavoista ja prosesseista.

864/2500

Toimintaohjeet (valinnainen) ⓘ

Kerro, miten toimimalla asiakas voi saada palvelun ja missä järjestyksessä hänen tulee tehdä asiat. Täytä kenttä, vaikka se on valinnainen.

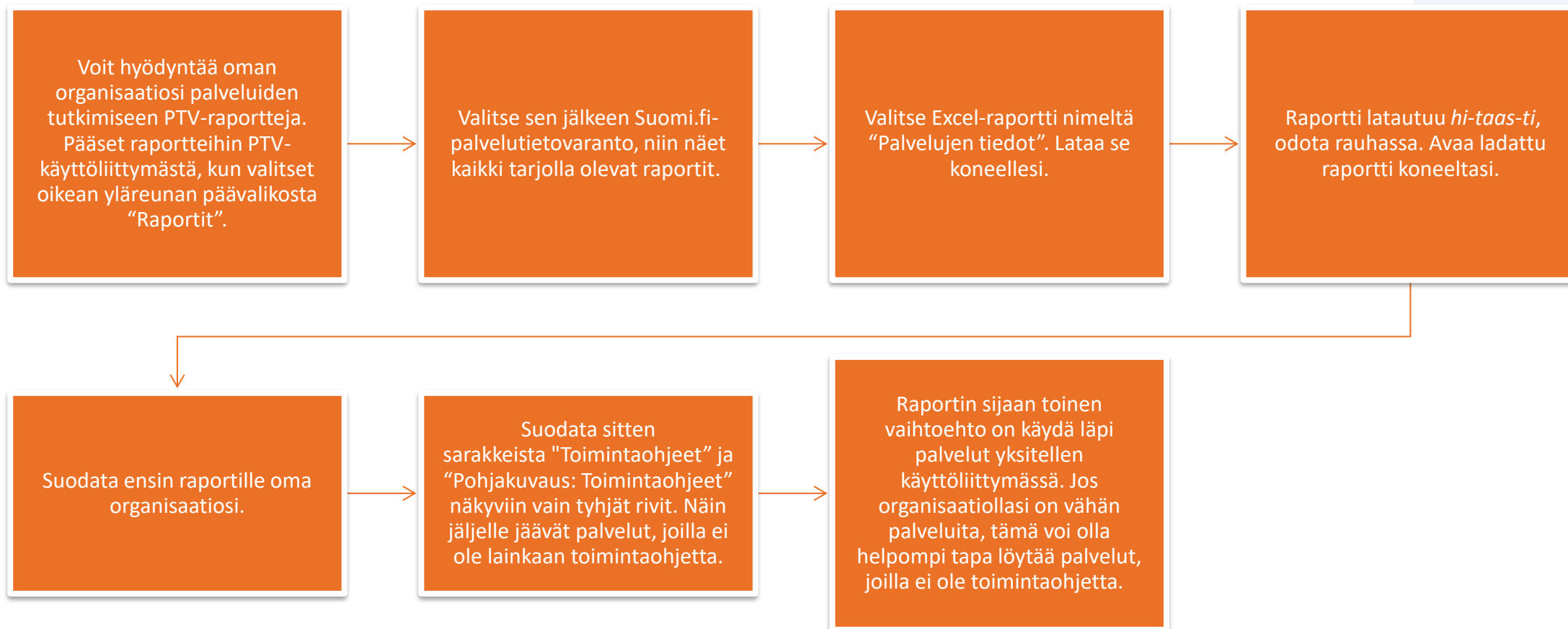
Leipäteksti

Kirjoita toimintaohje asiakkaalle

0/2500

Miten löydät palvelunne, joilla ei ole vielä toimintaohjeita?

Huom. Ohjeistus
muuttunut viestistä



Hyvien PTV-toimintaohjeiden rakennusaineet, osa 1



Kerro Toimintaohjeet-kentässä, miten toimimalla asiakas voi saada palvelun ja missä järjestyksessä hänen tulee tehdä asiat.

Toimintaohjeiden perusteella lukijan täytyy pystyä toimimaan itsenäisesti ja löytää asiointikanavat, joissa palvelu on saatavilla.

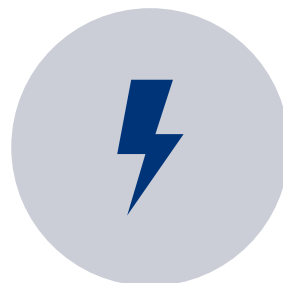


Kirjoita Toimintaohjeet siten, että ne ohjaavat asioimaan oikeassa asiointikanavassa.

Älä kirjoita Toimintaohjeisiin osoitteita, puhelinnumeroita tai verkko-osoitteita. Kuvaa palveluun liittyvät asiointitavat asiointikanavina ja liitä kanavat palveluun.



Voit jakaa tekstiä kappaleisiin, käyttää luettelomerkkejä ja väliotsikoita.



Kenttään mahtuu korkeintaan 2500 merkkiä, mutta yleensä lyhyet tekstit ovat käyttäjän kannalta parempia.

Jos tekstistäsi tulee pitkä, lisää väliotsikoita, käytä luetteloita ja tarkista vielä kerran, voisitko kertoa asian lyhyemmin.

[Toimintaohjeiden ohjeet Suomi.fi kehittäjille -sivustolla](#)



Hyvien PTV-toimintaohjeiden rakennusaineet, osa 2



Älä viittaa Toimintaohjeissa oman verkkosivuston sisältöön kirjoittamalla esimerkiksi "Katso lisätiedot alta" tms., koska tällöin viittaus ei yleensä ole ymmärrettävä muissa yhteyksissä.



Vinkki! Toimintaohje voi kertoa myös sen, mitä asiakkaan ei tarvitse tehdä. Esim. "Ulkokuntosaleja voi käyttää ilman ajanvarausta".

Pohdinta: millainen olisi hyvä toimintaohje Ulkoilupaikat ja -reitit -palvelulle?

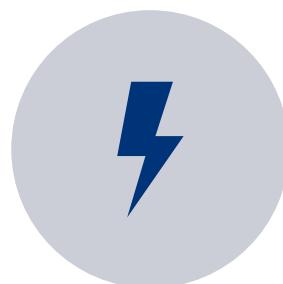


Esimerkkejä hyvistä toimintaohjeista
(Toimi näin -otsikon alla):

[Turvakiellon poistaminen](#) (DVV)

[Eläinlääkäripäivystys](#) (Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitos)

Esimerkit on avattu seuraavalla sivulla →



Puhuttele ihmistä, älä käytä virastokieltä. Kuvittele, että kirjoitat ohjeet Pihtiputaan mummulle ja hänen eri-ikäisille omaisilleen.



Muutamia esimerkkejä hyvistä toimintaohjeista

Toimintaohjeet Turvakiellon poistaminen (DVV)

Täysi-ikäisen henkilön oman turvakiellon poistaminen

Voit poistaa turvakiellon heti itse Suomi.fi-verkkopalvelun Henkilötiedot-sivulla.
Jos et voi poistaa kieltoa sähköisesti, voit asioida henkilökohtaisesti palvelupaikassamme tai pyytää kiellon poistamista sähköpostitse tai kirjeitse. Huomaa, että tällöin turvakiellon poistamisessa kestää kauemmin.

Alaikäisen lapsen turvakiellon poistaminen

Alaikäinen ei voi poistaa itseltään turvakieltoa. Hänen huoltajansa pyytävät kiellon poistamista hänen puolestaan. Molempien huoltajien pitää pyytää kiellon poistamista Digi- ja väestötietoviraston verkkolomakkeella..
Jos ette voi poistaa kieltoa sähköisesti, voitte asioida henkilökohtaisesti palvelupaikassamme tai pyytää kiellon poistamista sähköpostitse tai kirjeitse. Huomatkaa, että tällöin turvakiellon poistamisessa kestää kauemmin.

Hyviä piirteitä mm.:

- Puhuttelee asiakasta
- Käytetty väliotsikoita

Hyviä piirteitä mm.:

- Sisältää selkeitä kehoitteita
- Asiat on esitetty konkreettisesti

Toimintaohjeet Eläinlääkäripäivystys (Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitos)

Soita eläinlääkärin päivystysnumeroon.

Kun eläinlääkäri ja hoitaja ovat hoitotyössä, eivätkä pysty vastaamaan, puhelu siirtyy automaattiseen puhelinvastaajaan. Jätä vastaajaan viesti, jossa kerrot nimesi, puhelinnumerosi ja asiasi lyhyesti. Sinulle soitetaan takaisin heti kun se on mahdollista.

Tuotantoeläimiä ja hevosia eläinlääkäri hoitaa pitopaikassa sovittuna aikana.

Lemmikit hoidetaan Oulun vastaanotolla. Soita aina ja sovi ilmoittautumisaika ennen kuin lähdet päivystykseen. Varauduthan että omaa vuoroa voi joutua odottamaan. Potilaat hoidetaan kiireellisyysjärjestyksessä.



Ajankohtaisia PTV-asioita

- Työvoimapalveluiden kuvaaminen PTV:hen -
kertauskoulutus kunnille
 - [pe 14.11.2025 klo 9.00–10.30](#)
- Millainen on hyvä palvelukuvaus? -koulutus
 - [pe 5.12.2025 klo 9.00– 10.30](#)
- [PTV:n rajapinta- ja arkkitehtuuriuudistus](#)
- Rajapintauudistuksen klinikoita:
 - [pe 7.11.2025 klo 9–10](#)
 - [pe 12.12.2025 klo 9–10](#)
- [Oppimisen tuen pohjakuvausten muutokset](#)
 - Kaksi uutta pohjakuvausta
 - Kaksi nykyistä pohjakuvausta saa uuden nimen ja sisällön
 - Yhden pohjakuvausten tekstejä on muokattu hieman
 - Kaksi pohjakuvausta arkistoidaan

Muista seurata PTV-viestintää!
Lähetämme tiedotteita
sähköpostitse PTV-käyttäjille.
Osa viesteistä lähetetään kaikille
ja osa esimerkiksi vain
pääkäyttäjille. Viestien
lähettäjänä on PTV-tuki.

Jos olet PTV-käyttäjä, mutta et
ole saanut viestejä, ota yhteyttä
PTV-tukeen, ptv-tuki@dvv.fi.





Suomi.fi
kehittäjille

Kiitos osallistumisesta!

ptv-tuki@dvv.fi

<https://kehittajille.suomi.fi/palvelut/palvelutietovaranto>