Pirkanmaan
hyvinvointialue

PTV-ohje palveluntuottajahaun käyttäjille

Päivitetty 26.10.2026

Euroopan unionin
osarahoittama

Sisällysluettelo

1 Yleistä palveluntuottajahausta....3
2 PTV:n käytön aloittaminen....3
2.1 Aloita perehtymällä....3
2.2 Rekisteröidy käyttäjäksi....3
2.3 Tärkeää huomioitavaa organisaatiotietojen kuvaamisessa....6
2.4 Yrityksen toiminta-alue....6
2.5 Organisaation tarkentavat tiedot ja Yhteystiedot....7
2.6 Mitä seuraavaksi?....7
3 Palvelun kuvaaminen....8
3.1 Palvelun nimeäminen....9
3.2 Palvelun tiedot....10
3.3 Tiivistelmä....10
3.4 Kuvaus....11
3.5 Toimintaohjeet....12
3.6 Ehdot ja kriteerit....13
3.7 Lakitiedot....13
3.8 Kieli- ja aluetiedot....13
3.8.1 Kielivalinta....13
3.8.2 Alue, jolla palvelu on käytettävissä....13
3.9 Maksullisuuden tiedot....15
3.10 Luokittelu ja asiasanat....16
3.10.1 Kohderyhmät....17
3.10.2 Palveluluokat....18
3.10.3 Asiasanat....19
3.10.4 Elämäntilanteet....22
3.11 Palvelun organisoiminen....22
3.12 Toteutustapa ja tuottaja....22
3.13 Palvelusetelitiedot....22
3.14 Tallentaminen ja julkaiseminen....23
4 Asiointikanavat....24
4.1 Mikä on asiointikanava?....24

4.1.1 Mikä on puhelinasiointikanava? 24
4.1.2 Mitä tarkoitetaan verkkosivulla ja verkkoasioinnilla? Miten ne eroavat toisistaan? 24
4.1.3 Mikä on palvelupaikka? 25
4.2 Uuden asiointikanavan luominen 25
4.2.1 Puhelinasiointi 26
4.2.2 Verkkosivu-asiointikanava 31
4.3 Muut asiointikanavat 32
4.4 Sähköpostiosoitteesta 32
5 Liitoksen tekeminen 32
6 Sisältöjen päivittäminen, ylläpito ja arkstointi 33
7 Yrityksellläni on jo PTV-sisältöjä – miten toimin? 35
8 PTV-sisältö valmistui – mitä sen jälkeen? 35

1 Yleistä palveluntuottajahausta

Pirhan palveluntuottajahaku pohjautuu Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV). Käytännössä palveluntuottaja kuvaa omat tietonsa ja palvelunsa PTV:hen, josta ne tuodaan rajapinnan kautta pirha.fi-verkkosivuilla julkaistuun hakukoneeseen. Tietoja ylläpidetään siis PTV:ssä.

PTV on Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämä valtakunnallinen tietovaranto, johon julkiset organisaatiot ja yksityinen sektori kuvaavat asiakaslähtöisesti palvelunsa ja niiden asiointikanavat. PTV:n sisällöt ovat avointa dataa, eli niitä voidaan käyttää avoimen rajapinnan kautta esimerkiksi eri verkkopalveluissa ja chatboteissa. Suurin osa PTV:hen kuvatuista sisällöistä näytetään myös Suomi.fi-verkkopalvelussa.

Palveluntuottaja vastaa itse tietojensa viemisestä PTV:hen sekä niiden ylläpidosta ja päivittämisestä. On palveluntuottajan vastuulla huolehtia, että sisällöt ovat oikein ja ajantasaisia.

2 PTV:n käytön aloittaminen

2.1 Aloita perehtymällä

Aloita tutustumalla PTV:hen esimerkiksi katsomalla ohjevideoita. On suositeltavaa suorittaa PTV-ajokortti (= eräänlainen PTV:n käytön peruskoulutus), mutta se ei ole pakollista. Koulutusvideoita ja PTV-ajokorttitietoa on täällä: Palvelutietovarannon koulutukset - Suomi.fi kehittäjille

Perehdy PTV:n käyttöönottoon: Palvelutietovarannon käyttöönotto - Suomi.fi kehittäjille

2.2 Rekisteröidy käyttäjäksi

Kun koet ymmärtäväsi riittävästi PTV:n logiikkaa, voit ryhtyä sen käyttäjäksi. Käyttöönotossa on useampi työvaihe:

1. Rekisteröidy ensin Suomi.fi-palveluhallinnan käyttäjäksi

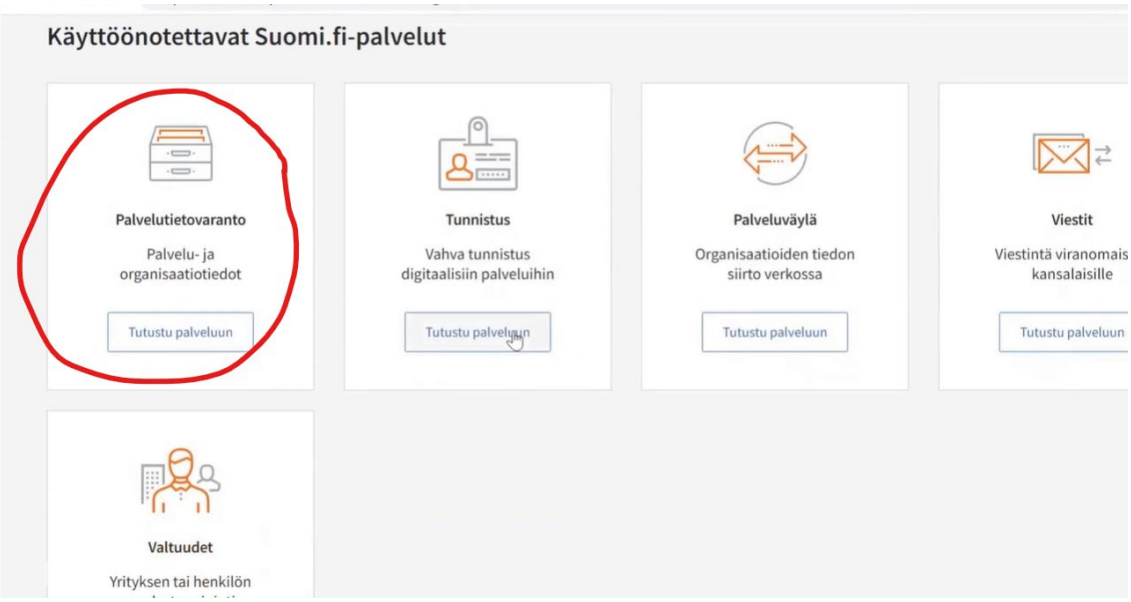
Palveluhallinta on eräänlainen portaali, jossa voit hallinnoida erilaisia Suomi.fi-palveluita, muitakin kuin PTV:tä. PTV:hen mennään aina Suomi.fi-palveluhallinnan kautta.

Tästä pääset palveluhallintaan: https://palveluhallinta.suomi.fi

Palveluhallintaan rekisteröityminen edellyttää vahvaa tunnistautumista varmennekortilla, verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Löydät tarkat rekisteröitymisohjeet täältä: Rekisteröityminen suomi.fi palvelunhallintaan.

2. Ano käyttöoikeutta Palvelutietovarantoon

Kun organisaatiosi on liittynyt Suomi.fi-palveluhallintaan, voit anoa käyttöoikeutta Palvelutietovarantoon. Käyttöoikeutta haetaan **vastaamalla ensin taustakyselyyn** ja sen jälkeen täyttämällä käyttölupahakemuslomake.



Kuva 1: Ympyröidystä kohdasta pääset tutustumaan PTV:hen ja täyttämään taustakyselyä.

Tarkemmat ohjeet ja lomakkeen löydät täältä: Näin teen PTV-käyttölupahakemuksen - Suomi.fi kehittäjille

Huom! Ohjeet ja hakemus on kirjoitettu isoja julkisen sektorin organisaatioita ajatellen, ja jotkin asiat voivat tuntua mahdottomilta pienen yrityksen näkökulmasta. Tätä ei kannata säikähtää! Pienessä organisaatiossa on aivan sallittua, että organisaation vastuuhenkilö ja yhteyshenkilö ovat yksi ja sama henkilö. Yhden henkilön yrityksessä luonnollisesti riittää, että PTV:llä on yksi pääkäyttäjä.

Taustakyselyssä kysytään PTV:n käyttövelvoitteesta. Se viittaa siihen, onko organisaatiollanne lakisääteinen velvoite käyttää palvelutietovarantoa. Laki ei edellytä PTV:n käyttöä yrityksiltä, joten voit vastata ”ei.”

Hakemuksen kysymykseen IN-rajapinnasta voit vastata, ettette ota sitä käyttöön. Muutkin IN-rajapintaan liittyvät maininnat voi ohittaa – ne eivät kosketa tässä tapauksessa teidän yrityksiänne.

Käyttöoikeuden saamisessa kestää DVV:n mukaan 1–2 viikkoa. Odota rauhassa hakemuksesi käsittelyä.

Ohjevideo Palveluhallinnan ja PTV:n käyttöönotosta

3. Lisää organisaatiosi tiedot

Kun olet saanut käyttöoikeuden Palvelutietovarantoon, pääset sinne aina Suomi.fi-palveluhallintasivuston kautta https://palveluhallinta.suomi.fi (vahva tunnistautuminen tai kirjautuminen salasanalla).

PTV:ssä on hyvät ohjeistukset tietojen täyttämiseen. Organisaatiotietojen täyttämiseen on ohjeita täällä: Organisaation kuvaamisen ohjeet - Suomi.fi - kehittäjille

Video-ohje: Palvelutietovarannon koulutus- ja ohjevideot - Näin muokkaat organisaation tietoja ja julkaiset organisaation

2.3 Tärkeää huomioitavaa organisaatiotietojen kuvaamisessa

Ole tarkkana, että valitset organisaatiotyypiksi *Yritykset*. Pirhan palveluntuottajahakuun nousee pääsääntöisesti vain palveluja, jotka on määritelty yrityksiksi.



Kuva 2: Organisaatiotyypin valinta

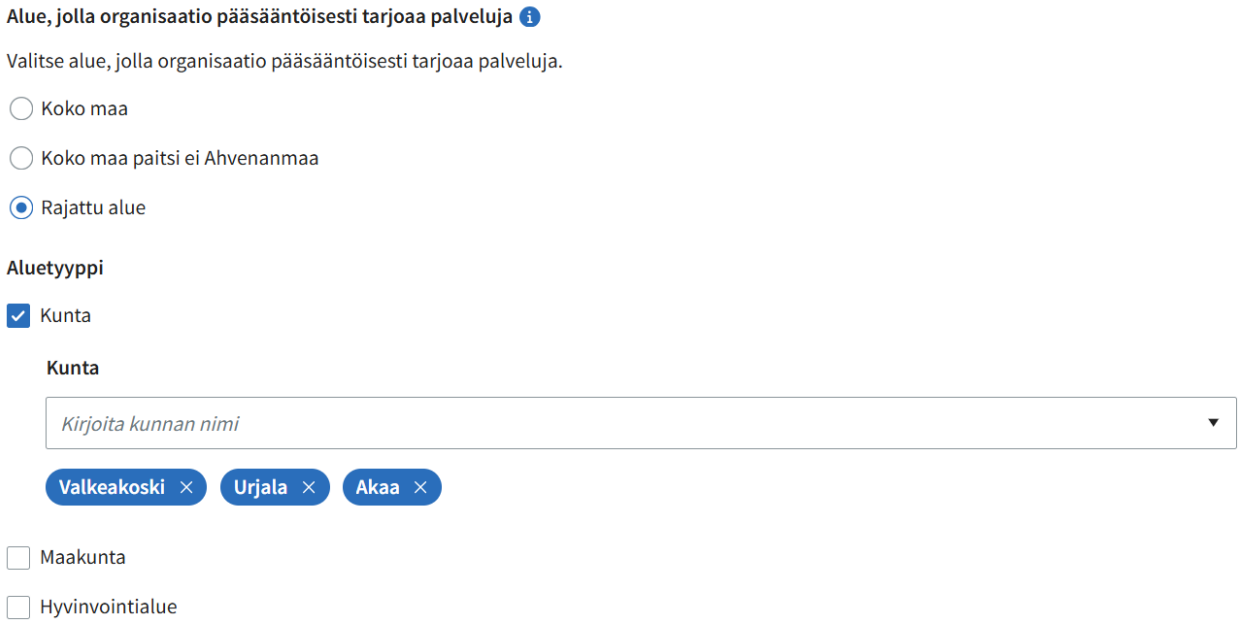
2.4 Yrityksen toiminta-alue

Alue, jolla organisaatio pääsääntöisesti tarjoaa palveluja -kohta on tärkeä täyttää huolellisesti, koska sillä on vaikutusta siihen, miten tuottamasi palvelu näkyy palveluntuottajahaussa.

Yleensä on syytä valita *Rajattu alue* -kohta. (Valitse ”*Koko maa*” vain siinä tapauksessa, että tuotat esimerkiksi etäpalveluja, joita voi aidosti käyttää missä vain Suomessa.)

Valitse siis *Rajattu alue*. Kun se on valittu, aukeaa mahdollisuus valita *Aluetyyppi*. Jos organisaatiosi toimii aidosti koko Pirkanmaalla, siis ihan jokaisessa Pirkanmaan kunnassa, voit valita aluetyypiksi *maakunta* ja sieltä *Pirkanmaa*. Voit käyttää myös *Hyvinvointialue*-valintaa.

Tavallisesti on kuitenkin järkevintä valita aluetyypiksi *kunta*. Kun valitset sen, pääset valitsemaan yksitellen ne kunnat, joissa organisaatiosi toimii. Valitse sieltä kunta tai kaikki ne kunnat, joiden alueella toimit – esimerkiksi Akaa, Urjala ja Valkeakoski tai pelkkä Tampere (ks. esimerkkikuva).



Kuva 3: Toiminta-alueen valinta

Olethan huolellinen! Kun tulevaisuudessa kuvaat organisaatiosi palveluja, valitsemasi aluetiedot tulevat niihin esitäytettynä. Voit tarvittaessa muuttaa niitä palvelun kuvaamisen yhteydessä, mutta helpoimmalla pääset, jos teet jo tässä vaiheessa aluerajaukset kuntoon.

2.5 Organisaation tarkentavat tiedot ja Yhteystiedot

Organisaation tarkentavat tiedot -kohdassa voit antaa yrityksesi päätoimipisteen (käynti)osoitteen.

Yhteystiedot-kohtaan puolestaan voit syöttää yrityksesi sähköpostiosoitteen, puhelinnumeron, postiosoitteen, verkkosivuosoitteen ja verkkolaskuosoitteen.

2.6 Mitä seuraavaksi?

Kun nämä on tehty, voit siirtyä kuvaamaan yrityksesi palveluja ja asiointikanavia. Tarkemmat yleisohjeet ovat täällä:

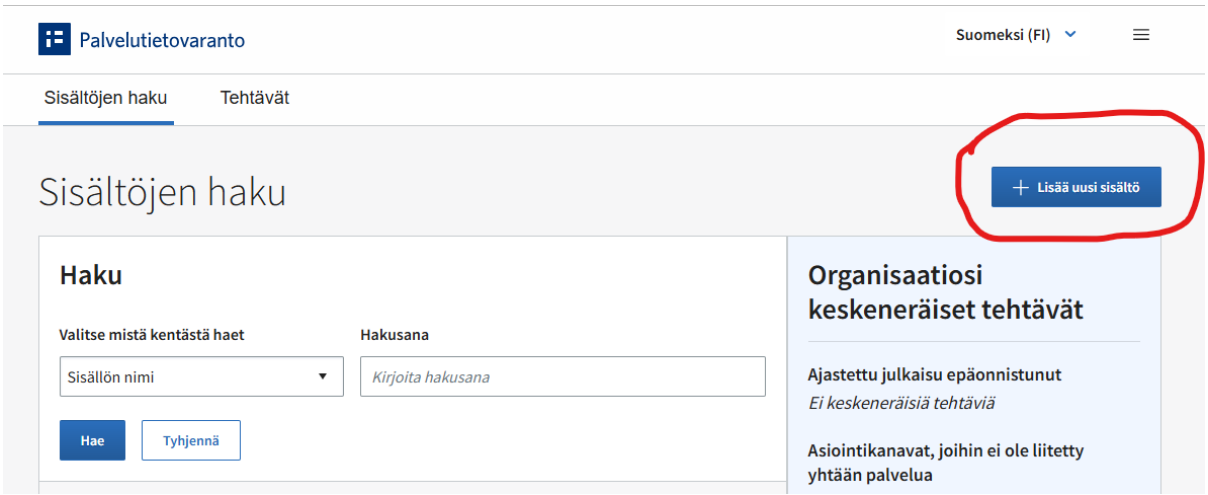
- Palvelun kuvaamisen ohjeet - Suomi.fi kehittäjille
- Asiointikanavien kuvaamisen ohjeet - Suomi.fi kehittäjille

Myös tässä ohjeessa käydään läpi palvelun ja tärkeimpien asiointikanavien tekeminen erityisesti palveluntuottajahaun näkökulmasta. Huomaathan, että pelkkien organisaatiotietojen täyttäminen ei riitä, vaan jokaisella organisaatiolla pitää olla ainakin yksi palvelu ja asiointikanava kuvattuna.

3 Palvelun kuvaaminen

> Mitä tarkoitetaan palvelulla? Palvelu on asia, jota asiakas haluaa teiltä hankkia ja jota te tarjoatte. Palvelua voi olla esimerkiksi kotihoito, siivous, avustaminen, parturipalvelu tai jalkojenhoito. Palvelunkuvauksessa kerrot tärkeää tietoa siitä, mitä tarjoat asiakkaallesi.

Aloita uuden palvelun luominen PTV:n aloitusnäkymässä. Klikkaa sinistä *Lisää uusi* -painiketta ja valitse sieltä *Palvelu*.

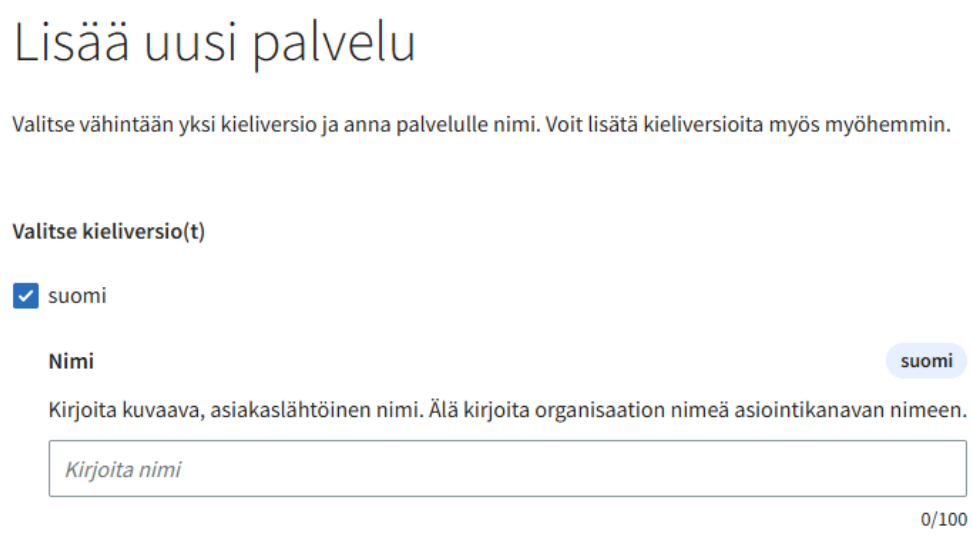


Kuva 4: Uuden palvelukuvauksen luominen

3.1 Palvelun nimeäminen

Valitse ensin **kieli** (*suomi*) ja anna palvelullesi nimi.

Anna palvelullesi mahdollisimman kuvaava ja asiakkaan näkökulmasta ymmärrettävä nimi, esimerkiksi Kauppapalvelu, Kotihoito, Kotiapu, Saattoapu, Parturipalvelut kotiin, Hierontaa kotona tms.



Kuva 5: Palvelun nimeäminen

> Huomaathan, että tässä osiossa kuvaat nimenomaan tarjoamiasi palveluita. Yhteydenottokanavat kuvataan toisaalla. Kerro mahdollisimman konkreettisesti ja ytimekkäästi, mitä palvelusi sisältää. Asetu asiakkaan saappaisiin: mitä hän haluaa tietää palvelustasi?

3.2 Palvelun tiedot

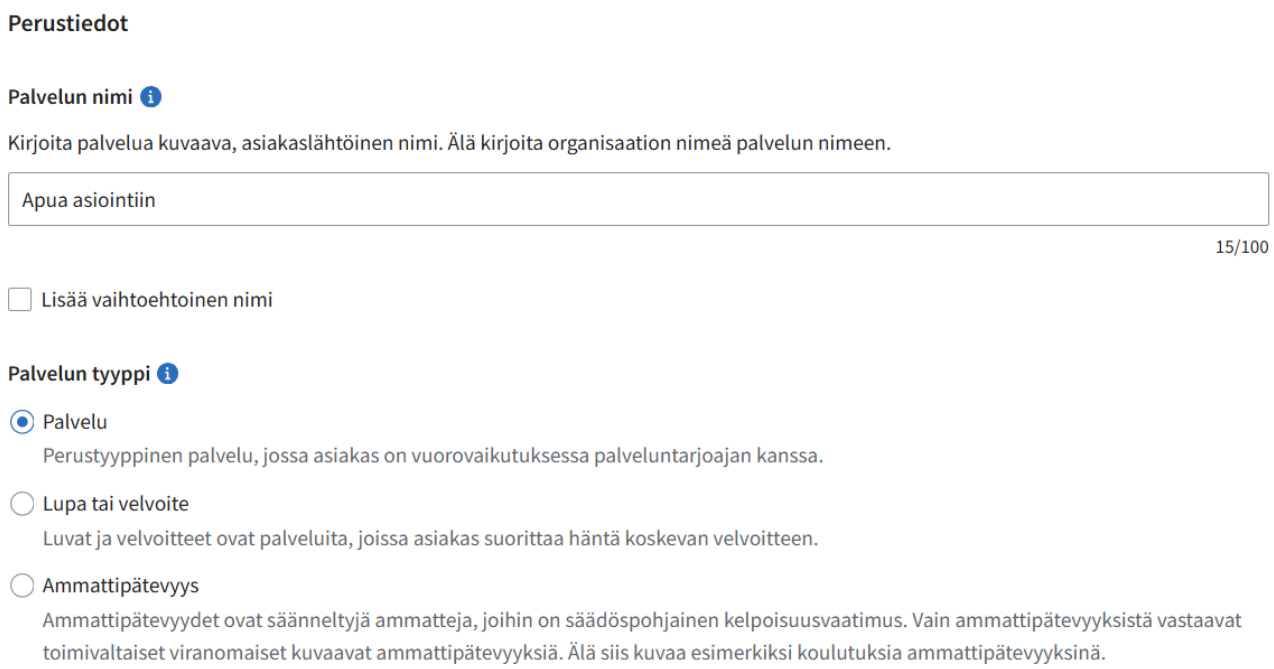
Kun olet nimennyt palvelun, muut osiot avautuvat muokattaviksi.

Älä ota käyttöön pohjakuvausta.

Palvelun nimenä näkyy jo oletuksena se nimi, jonka äsken kirjoitit. Jos palvelullasi on myös jokin synonyyminimi (esim. Kylvetys – Pesupalvelu), voit halutessasi lisätä sen *Lisää vaihtoehtoinen nimi* -kohdasta.

Jätä palvelun tyypiksi *palvelu*.

Päävastuuorganisaatio-kohdassa on jo valmiiksi oman organisaatiosi nimi.



Kuva 6: Palvelun tyyppi

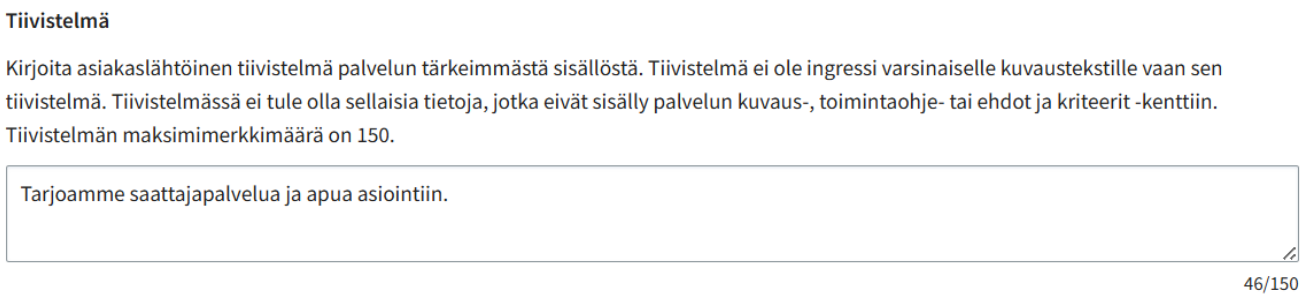
3.3 Tiivistelmä

Kirjoita lyhyt tiivistelmä palvelustasi. Maksimimerkkimäärä on 150 merkkiä, eli tiivistelmä on melko lyhyt. Esimerkiksi: *”Annen Apu asioi puolestasi esimerkiksi kaupassa ja apteekissa. Lähdemme myös mukaasi asioille saattoavuksi.”*

”Pertun Piiras toimittaa lämmintä kotiruokaa asiakkaan kotiin kolmesti viikossa tai sopimuksen mukaan.”

”Kotikeijut tarjoaa kotihoitoa ja -apua ikäihmisille. Avustamme mm. henkilökohtaisissa toiminnoissa, lääkehoidossa, ruoanlaitossa ja siivouksessa.”

Tiivistelmä ei näy palveluntuottajahaussa, mutta se näkyy suomi.fi-sivulla.

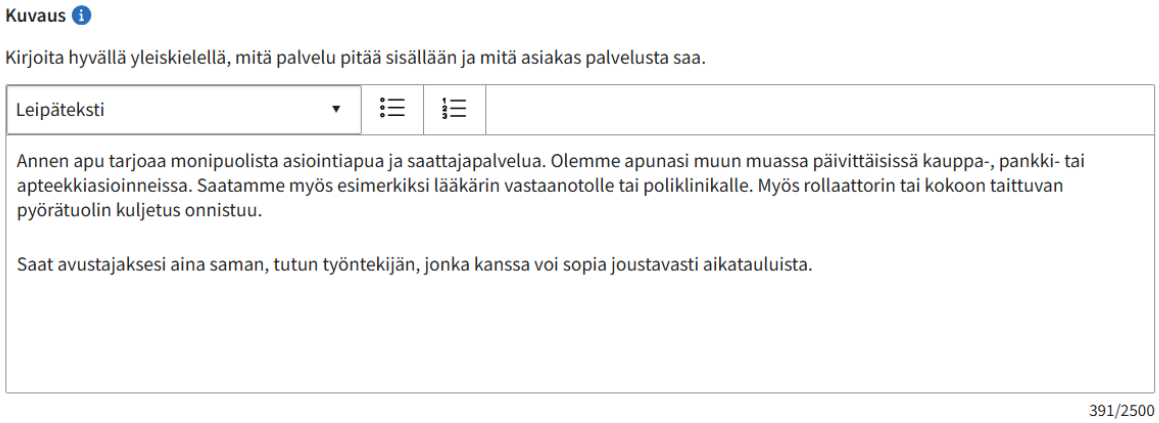


Kuva 7: Tiivistelmä

3.4 Kuvaus

Palvelun **kuvauksessa** voit kertoa palvelustasi tarkemmin. Tämä osio näkyy palveluntuottajahaun palvelukortilla kokonaisuudessaan, joten sisältö kannattaa pohtia huolella! Ajattele kirjoittaessasi asiakasta: mitä hän haluaa tietää. Pohdi, onko tekstisi ymmärrettävää ja selkeää. Kerro esimerkiksi palvelusi sisällöstä ja mihin tarpeeseen se vastaa.

Jos kuvaat palvelua, jonka sisältö voi vaihdella palveluntuottajasta riippuen, erittele tarkasti, mitä oma palvelusi pitää sisällään. Esimerkiksi kotihoito voi sisältää hyvin erilaisia palveluita aina lääkehoidosta siivoukseen. Määrittele siis, mitä kaikkea juuri sinun palveluvalikoimaasi kuuluu: onko se avustamista päivittäisissä toimissa, kodinhoitotöitä, lääkehoitoa tms. Keskity myös yrityksesi vahvuuksiin: mitä erityistä juuri teidän yrityksenne voi tarjota asiakkaalle ja miksi asiakkaan kannattaisi ostaa palvelu juuri teiltä.



Kuva 8: Kuvaus

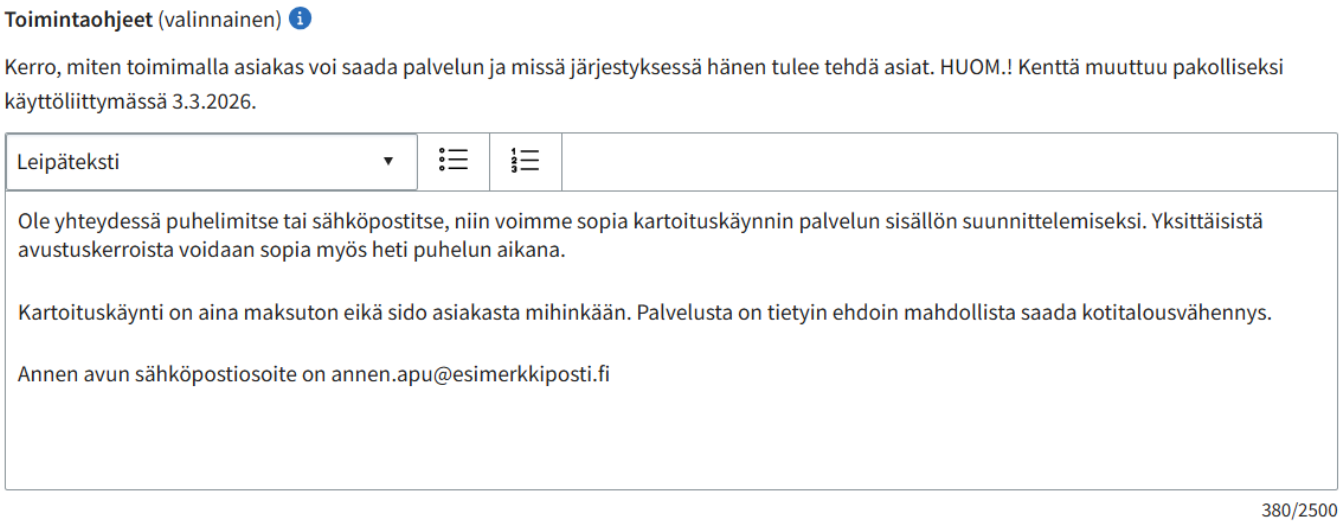
> Huomaathan, että Kuvaus-osioon ei kuvata yhteystietoja, sillä ne kuvataan toisaalla asiointikanavina. Älä kirjoita tähän myöskään palvelun hintatietoja, sillä ne kuvataan eri kohdassa.

3.5 Toimintaohjeet

Tämä osio ei ole pakollinen sisältö vielä vuoden 2026 alussa, mutta maaliskuussa sen täyttäminen tulee pakolliseksi. Tässä kohdassa kannattaa kertoa ohjeita, miten palveluasi voi hakea tai miten siitä voi tiedustella. Voi myös tarkentaa muita asiakkaalle suunnattuja toimintaohjeita.

TÄRKEÄ! Tähän kohtaan voit myös kirjoittaa palvelusi sähköpostiosoitteen. Kaikki muut yhteystiedot ja yhteydenottokanavat kuvataan toisaalla asiointikanavissa, mutta sähköpostiosoitteelle ei ole siellä omaa paikkaa.

Esim. ”Voit ottaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen annen.apu@esimerkkiposti.fi.”



Kuva 9: Toimintaohjeet

3.6 Ehdot ja kriteerit

Tämä ei ole pakollinen kenttä, mutta voit halutessasi tarkentaa, jos tarjoat palveluasi vain tietyin ehdoin. Tässä kohdassa voit tarkentaa esimerkiksi, jos tarjoat palveluasi ilman arvonlisäveroa tietyille asiakasryhmille.

Tämän kentän teksti näkyy palveluntuottajahaun palvelukortilla otsikolla ”Kenelle ja millä ehdoin”.

3.7 Lakitiedot

Lakitiedot-kohdan voi jättää tyhjäksi. Jos tarjoamasi palvelu perustuu johonkin lakiin, halutessasi voit linkittää siihen.

3.8 Kieli- ja aluetiedot

3.8.1 Kielivalinta

Valitse kielet, joilla palvelu on saatavilla. Valitse ainakin *suomi.*

3.8.2 Alue, jolla palvelu on käytettävissä

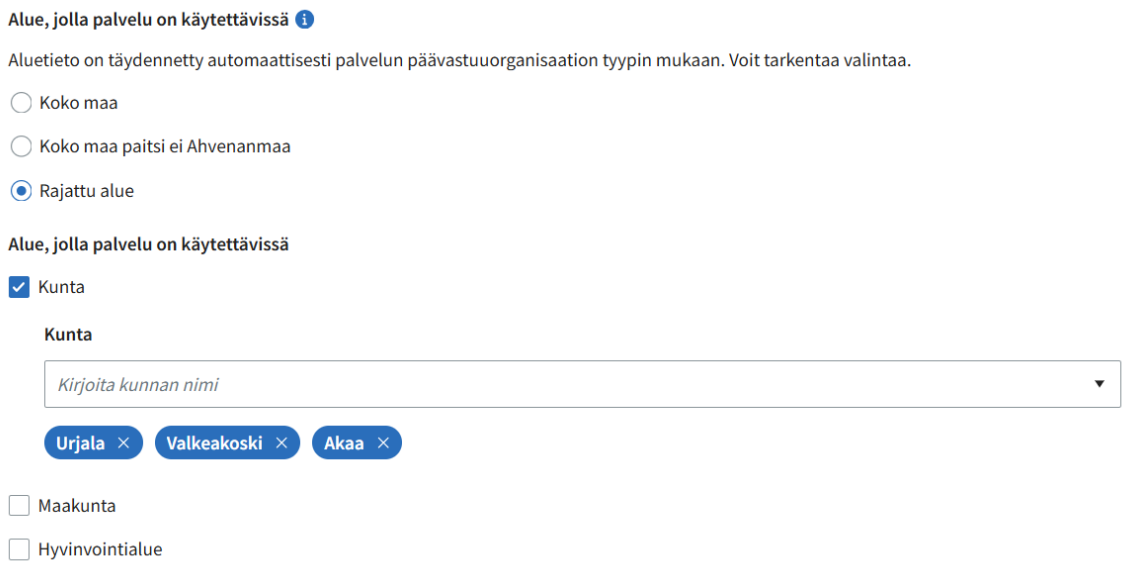
Tässä kohdassa näkyy oletuksena se asetus, jonka olet määritellyt jo organisaatiosi tiedoissa toiminta-alueeksesi, eikä rajausta tarvitse muokata. Tarvittaessa voit

muokata palvelun toiminta-aluetta, jos se eroaa organisaatiosi toiminta-alueesta. Jos olet organisaatiotiedoissa merkinnyt toiminta-alueeksesi koko maan tai koko maan paitsi Ahvenanmaan, myös tällöin on tarpeen muokata palvelun toiminta-aluetta uudelleen.

Tavallisesti on järkevintä valita *Rajattu alue* ja aluetyypiksi *kunta*. Sieltä voit valita kaikki ne kunnat, joiden alueella tosiasiallisesti toimit. Jos toimit kaikissa Pirkanmaan kunnissa, voit myös valita kohdan *Maakunta* ja sen jälkeen valita Pirkanmaan. Voit käyttää myös *Hyvinvointialue*-rajausta.

Kuntaa pienempää rajausta ei voi tässä tehdä, koska PTV ei tunnista esimerkiksi kaupunginosia tai postinumeroalueita. Jos toimit vain tietyn alueen tai kaupunginosan alueella, kerro se sanallisesti esimerkiksi Kuvaus-kohdassa.

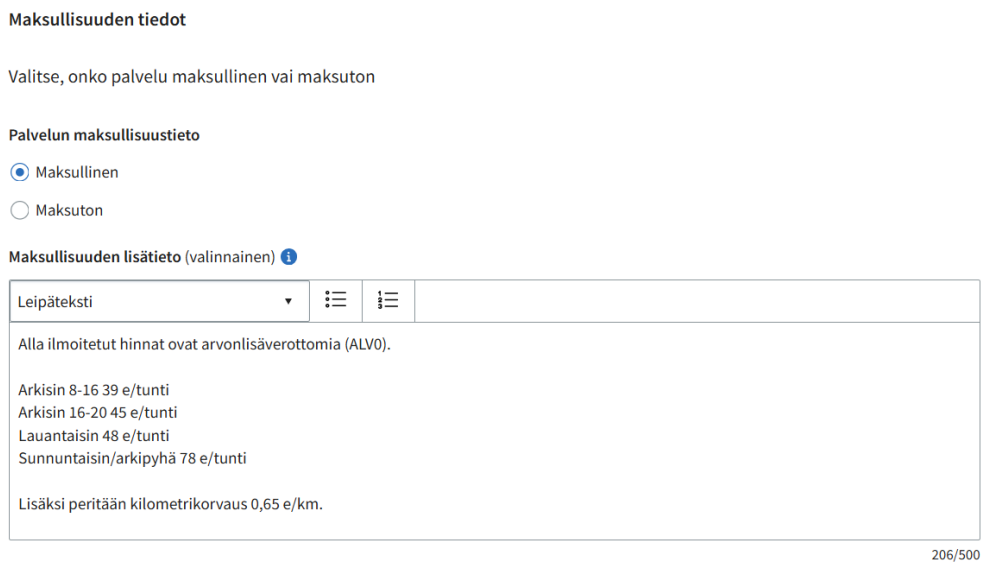
Tärkeää! Palveluntuottajahaun kuntasuodatuksessa toimii hyvin ainoastaan *Rajattu alue* -valinta ja sieltä joko kunta, maakunta- tai hyvinvointialuevalinta. Jos organisaatiosi toiminta-alueeksi on määritelty *Koko maa* tai *Koko maa paitsi ei Ahvenanmaa,* palvelun rajausta kannattaa tässä vaiheessa muokata, koska koko maan tulokset eivät näy tiettyyn kuntaan rajatuissa hakutuloksissa. Vaikka siis oikeasti toimisit koko Suomessa, valitse **palvelun** toiminta-alueeksi *Rajattu alue*. Valitse sieltä kaikki pirkanmaalaiset kunnat tai maakunta-kohdasta Pirkanmaa (sekä tarvittaessa kaikki muutkin maakunnat, joissa toimit). Myös hyvinvointialue-rajausta voi käyttää.



Kuva 10: Palvelun toiminta-alue

3.9 Maksullisuuden tiedot

Lähtökohtaisesti kaikki palveluntuottajahaussa esiteltävät palvelut ovat maksullisia, joten valitse ”Maksullinen”.



Kuva 11: Hintatiedot

Maksullisuuden lisätiedot -kenttään kuvataan palvelun hintatiedot. Tässä kohdassa kannattaa ilmoittaa erityisesti itse maksavien asiakkaiden ”listahinnat”, mutta voit mainita siitäkin, jos palveluseteli on käytössä. **Kerro palvelusi hinnoittelusta mahdollisimman selkeästi ja yksiselitteisesti.**

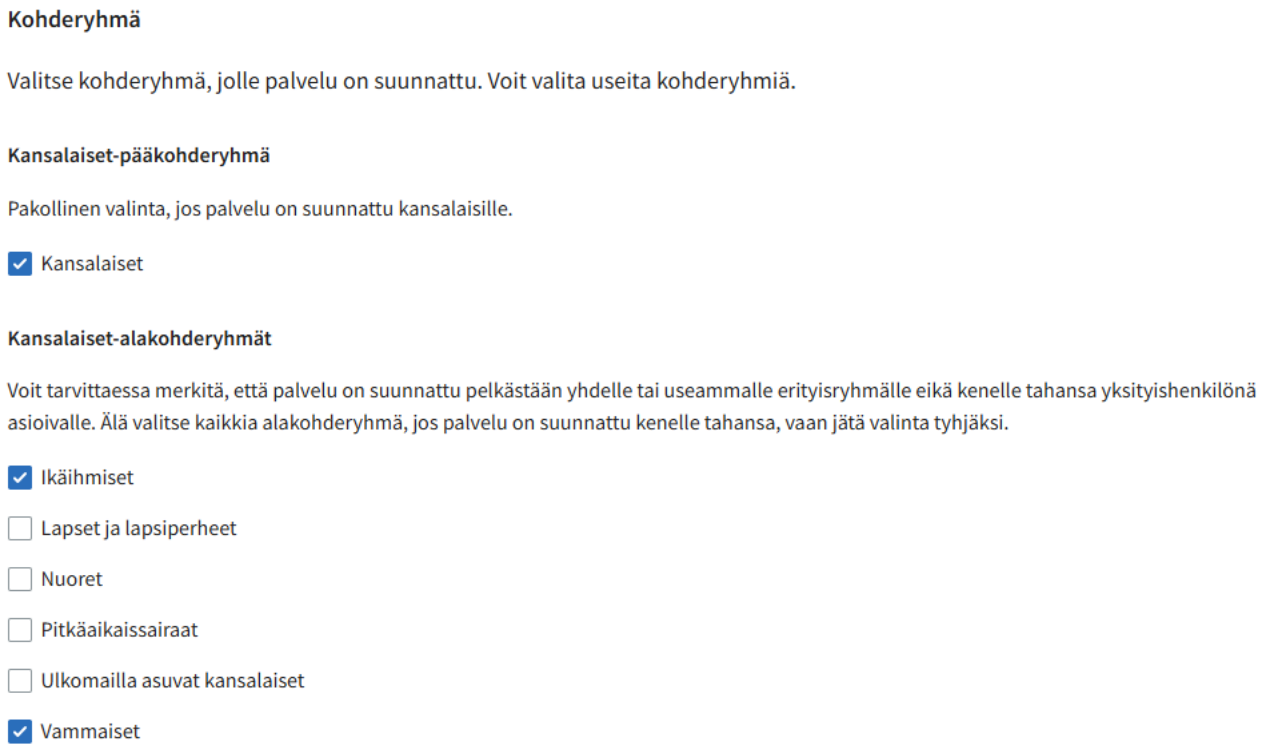
Tarkista, että kerrot ainakin nämä:

- Tuntiveloitteisissa palveluissa tuntihinta on välttämätön tieto. Kerro myös, jos käytössä on minimilaskutus esimerkiksi tasatunneilta.
- Myös tieto arvonlisäverosta tai -verottomuudesta on välttämätön. Ole tarkkana ja kerro aina selkeästi, onko kyseessä alvillinen vai alviton hinta; esim. ”Hinta 20 e / tunti (sis. alv 24 %)”
- Ilmoita myös muut mahdolliset lisäkustannukset, kuten ilta- tai viikonloppulisät, matkakorvaukset ja laskutuslisät.

> Esimerkki: ”Hinta arkisin kello 8–17: 53,14 e/tunti (sis. alv 25,5 %), 42,34 e/tunti (alv 0 %).
> Minimilaskutusaika 2 tuntia. Matkakulut: 0,60 euroa/km.”

3.10 Luokittelu ja asiasanat

Tämä osio on palveluntuottajahaun kannalta erittäin tärkeä, sillä palvelusi nousee näkyviin hakukoneen palvelukategoriaan vain oikeita asiasanoja käyttämällä! Olethan tarkkana.



Kuva 12: Kohderyhmät

3.10.1 Kohderyhmät

Luokittelu ja asiasanat -osiossa valitse ensin **kohderyhmäksi** *kansalaiset*. Jos asiakkainasi on *ikäihmisiä*, valitse myös se. Jos asiakkainasi on *vammaisia*, valitse se. Voit valita myös molemmat kohderyhmät: sekä ikäihmiset että vammaiset. Koska palveluntuottajahaku on suunnattu lähinnä ikäihmisille ja vammaisille henkilöille, hakuun nousevat vain ne palvelut, joihin on valittu jompikumpi tai molemmat näistä kohderyhmistä. Rastita siis ainakin jompikumpi!

Huom! Voit valita muitakin kohderyhmiä, mutta se tieto ei näy palveluntuottajahaussa. Jos tuotat palveluita myös esimerkiksi lapsille ja lapsiperheille, kannattaa valita sekin. Tieto ei näy palveluntuottajahaussa, mutta näkyy Suomi.fi-verkkopalvelussa.

Yritykset ja yhteisöt -pääkohderyhmä -kohdasta ei tarvitse välittää, se ei koske meitä.

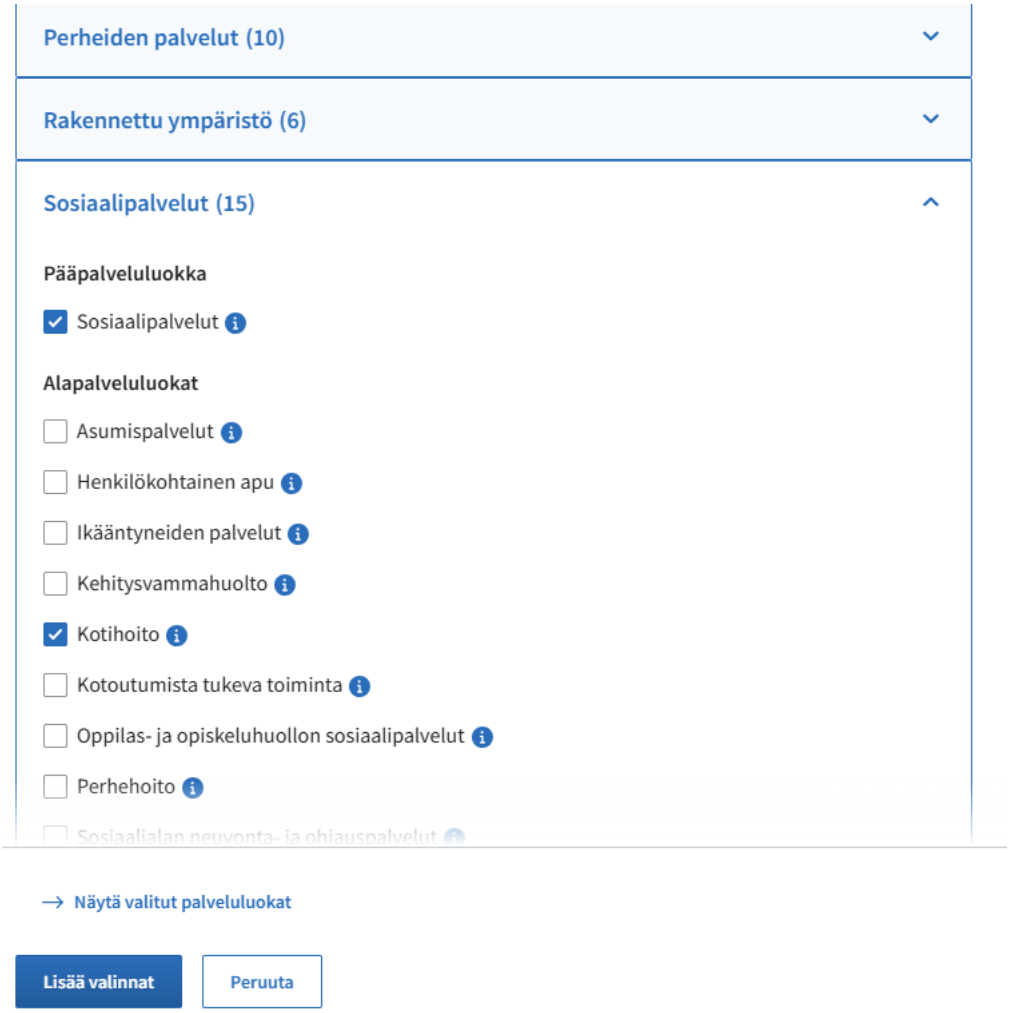
3.10.2 Palveluluokat

Palveluluokkia täytyy valita 1–4. Jokaisen pää- ja alaluokan vieressä olevasta i-painikkeesta saat lisätietoa kyseisestä palveluluokasta.

Suurin osa ikäihmisten ja vammaisten kotona asumista tukevista palveluista osuu näihin:

- Sosiaalipalvelut (pääpalveluluokka) > Kotihoito (alapalveluluokka)
- Sosiaalipalvelut (pääpalveluluokka) > Ikääntyneiden palvelut (alapalveluluokka)
- Sosiaalipalvelut (pääpalveluluokka) > Vammaispalvelut (alapalveluluokka)
- Sosiaalipalvelut (pääpalveluluokka) > Sosiaalipalveluita täydentävät oheis- ja tukipalvelut (alapalveluluokka) - **Tähän kategoriaan kuuluvat hyvin monet kotiin vietävät tukipalvelut!**
- Terveydenhuolto, sairaanhoito sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen (pääpalveluluokka) > Kotisairaanhoito, kotisairaalahoito ja omaishoito (alapalveluluokka)
- Terveydenhuolto, sairaanhoito sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen (alapalveluluokka) > Lääkkeet ja palvelut (alapalveluluokka)
- Terveydenhuolto, sairaanhoito sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen (alapalveluluokka) > Kuntoutus (alapalveluluokka)

Valitse yhdestä neljään palveluluokkaa, jotka kuvaavat parhaiten ja mahdollisimman tarkasti tuottamaasi palvelua.



Kuva 13: Esimerkki palveluluokkien valinnasta

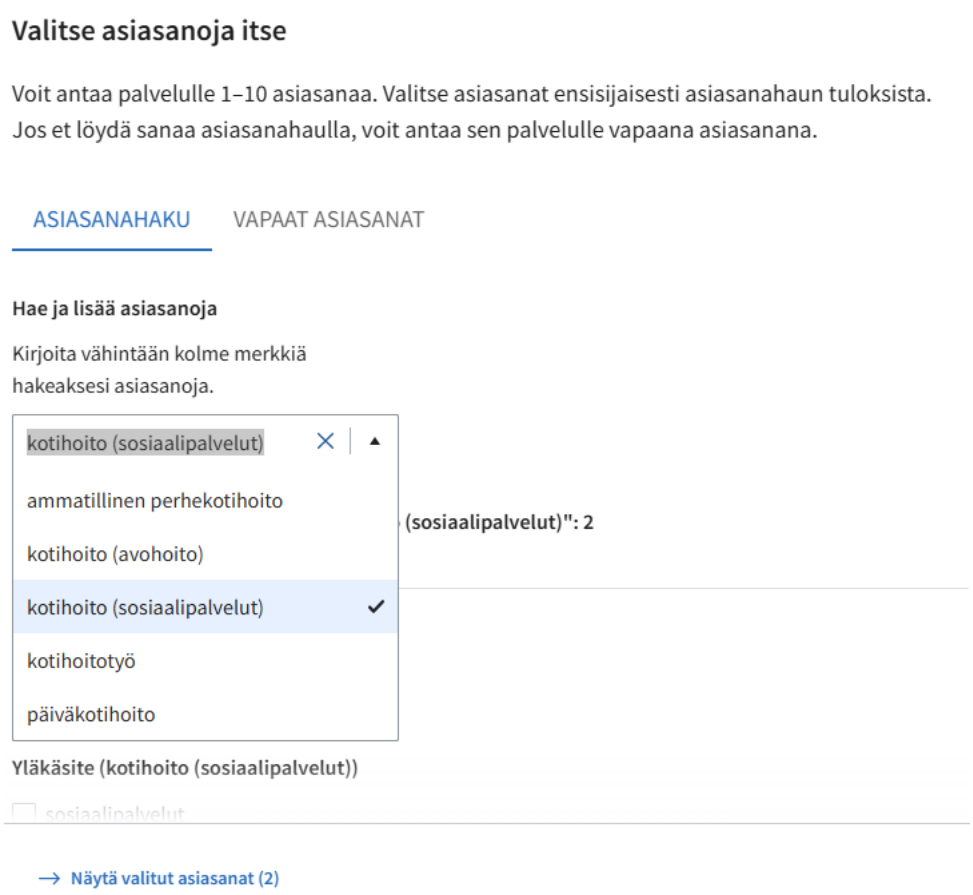
3.10.3 Asiasanat

Nyt tulee tärkein kohta eli asiasanat!

Palvelutuottajahaun hakukoneessa asiakas voi käyttää hakusuodattimena palvelujen erilaisia tyyppejä eli palvelukategorioita. Haussa mukana olevat palvelut luokitellaan aina johonkin seuraavista kategorioista: asumisvaihtoehdot, ateriapalvelut, avustaja- ja saattajapalvelut, hyvinvointiteknologiat, jalkahoidot, kauppapalvelut, korjaus- ja pihatyöt, kotikampaamo- ja parturipalvelut, kotihoitopalvelut, kuntoutuspalvelut, pesulapalvelut, päivätoiminta, siivouspalvelut, terveyden- ja sairaanhoitopalvelut sekä turvapalvelut.

Palvelut nousevat hakukoneen eri palvelukategorioihin PTV:ssä valittujen asiasanojen perusteella, joten on tärkeää, että käytät oikeita asiasanoja! Muuten palvelusi ei näy haussa oikein tai lainkaan. Valitse asiasana tai -sanat sivulla 22 olevan listan perusteella.

Asiasanat-osiossa sinun tulee valita 1–10 palveluusi liittyvää asiasanaa valmiilta listalta. Käytä **asiasanahaun** listalla olevia asiasanoja. Kirjoita haluamasi sana tai sen alku hakukenttään, niin saat valmiit asiasanat näkyviin.



Kuva 14: Asiasanojen valinta asiasanahausta

Käytä näitä asiasanoja, jotta palvelusi nousee palveluntuottajahakuun

Apteekkiasiointi: käytä asiasanaa ”apteekit”
Apuvälineet: käytä asiasanaa ”apuvälineet”
Asumisvaihtoehdot: käytä sopivinta asiasanaa tai kaikkia sopivia avainsanoja: ”senioriasuminen”, ”yksityinen palveluasuminen”
Ateriapalvelut: käytä jompaakumpaa tai molempia avainsanoja: ”ateriapalvelut (kotipalvelut)”, ”kotiateriapalvelut”
Avustaja- ja saattajapalvelut: käytä näistä sopivinta tai tarvittaessa kaikkia palveluusi sopivia asiasanoja: ”avustajat”, ”henkilökohtaiset avustajat”, ”kotiavustajat”, ”saattajapalvelut”

Hyvinvointiteknologiat: käytä asiasanaa ”hyvinvointiteknologia”

Jalkahoidot: käytä jompaakumpaa tai molempia asiasanoja ”jalkojenhoito”, ”jalkojenhoitajat”
Kauppapalvelut: käytä asiasanaa ”kaupassakäynti”

Kotihoito: käytä sopivinta tai tarvittaessa kaikkia palveluusi sopivia asiasanoja: ”kotihoito (sosiaalipalvelut)”, ”kotipalvelut”, ”kotisairaanhoito”
Kotikampaamo- ja parturipalvelut: käytä molempia asiasanoja: ”parturit ja kampaamot”, ”kotiin viedyt palvelut”
Korjaus- ja pihatyöt: käytä sopivinta tai useampia sopivia asiasanoja: ”asunnon muutostyöt”, ”asunnonmuutostyö”, ”huoltotyö”, ”huoltotyöt”, ”korjaustyö”, ”korjaustyöt”, ”lumityöt”
Kuntoutuspalvelut: käytä asiasanaa ”kuntoutuspalvelut” ja/tai ”fysioterapia”
Siivouspalvelut: käytä jompaakumpaa tai molempia asiasanoja ”kotisiivous (siivouspalvelut)”, ”siivouspalvelut”
Pesulapalvelut: käytä asiasanoja ”pyykinpesu (pesu, pesu)” ja ”vaatehuoltopalvelut”
Päivätoiminta: käytä asiasanaa ”yksityinen päivätoiminta”
Terveyden- ja sairaanhoitopalvelut: asiasana ”terveyden- ja sairaanhoito”. Jos tarjoat esim. etäpalveluja, käytä **lisäksi** asiasanaa ”lääkärin etävastaanotto” ja/tai ”etäpoliklinikat”. Jos tarjoat kotikäyntejä, käytä **lisäksi** asiasanaa ”kotikäynnit”.
Turvapalvelut: asiasanat ”turvapalvelut (kotihoito)”, ”turvapuhelimet”

Jos kuvaamasi palvelu sopii useampaan eri palvelukategoriaan, voit käyttää kaikkien sopivien kategorioiden asiasanoja. Tällöin palvelu nousee näkyviin kaikkiin näihin palvelukategorioihin.

Halutessasi voit lisätä myös **Vapaita asiasanoja**, mutta niitä ei erityisesti hyödynnetä palveluntuottajahaussa.

3.10.4 Elämäntilanteet

Jos palvelusi liittyy tiettyihin elämäntilanteisiin, voit rastittaa sopivat kohdat. Kohdan voi myös jättää tyhjäksi. Palveluntuottajahaku ei hyödynnä elämäntilannetietoja, joten valinnat eivät vaikutta haussa näkymiseen.

3.11 Palvelun organisoiminen

Tässä kohdassa valitaan päävastuuorganisaatioksi tavallisesti oma organisaatiosi. Muut vastuuorganisaatiot -kohdan voit jättää tyhjäksi.

Valitse **rahoitustyypiksi** *Yksityinen rahoitus.*

3.12 Toteutustapa ja tuottaja

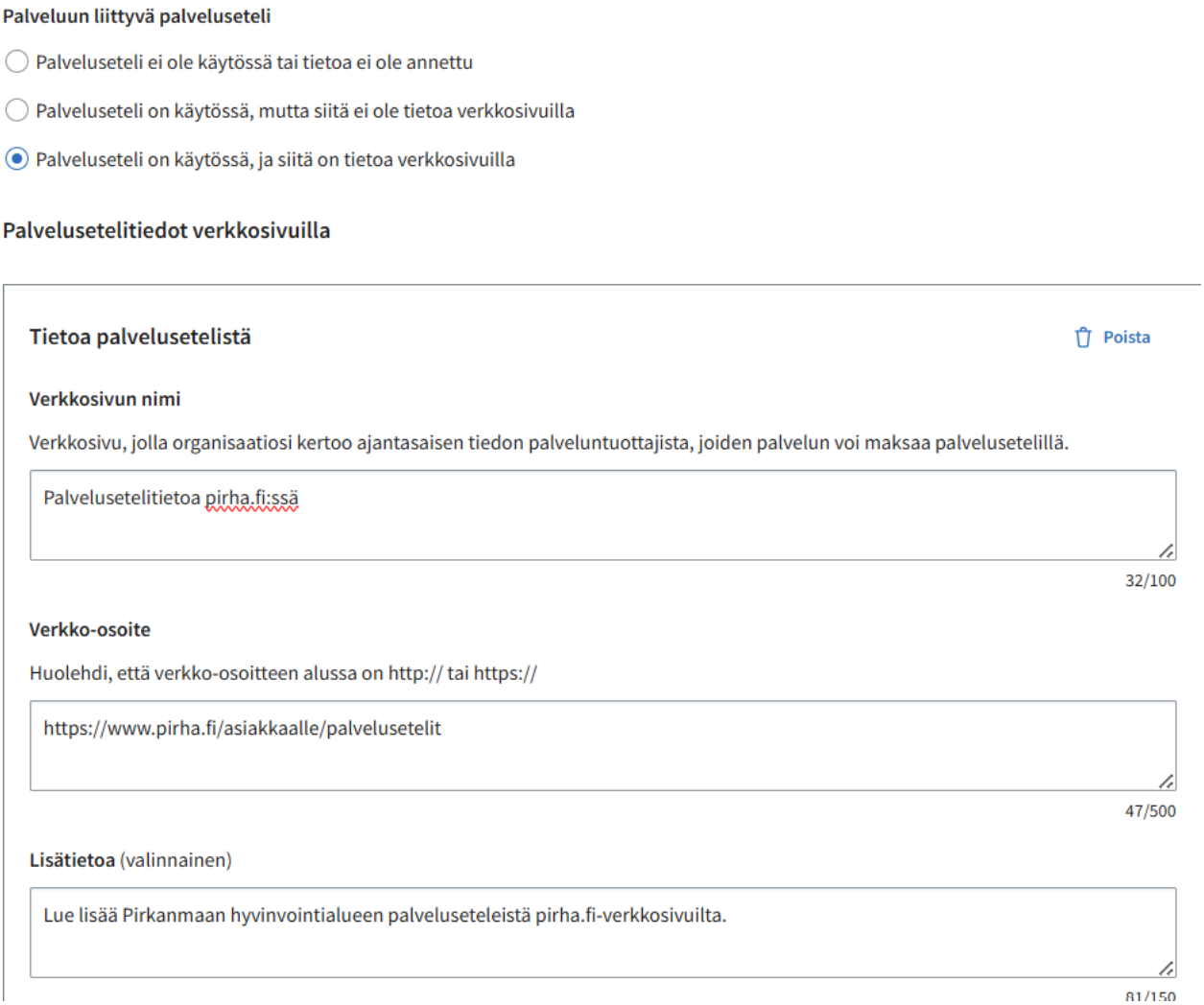
Toteutustapa ja tuottaja -kohdassa valitse *Itse tuotetut palvelut* ja tuottajaksi oma organisaatiosi.

3.13 Palvelusetelitiedot

Palveluntuottajahaussa ei lähtökohtaisesti kerrota palvelusetelillä tuotettavista palveluista eikä tämä tieto näy lainkaan haussa. Jos olet palvelusetelituottaja, se kannattaa kuitenkin mainita PTV:ssäkin, koska tieto näkyy mm. Suomi.fi-sivustolla.

Jos olet palvelusetelituottaja, voit valita kohdan *Palvelussa on käytössä palveluseteli, mutta siitä ei ole tietoa verkkosivuilla* tai kohdan *Palveluseteli on käytössä, ja siitä on tietoa verkkosivuilla.* Jos valitse ensimmäisen, sinulle avautuu vapaaehtoinen mahdollisuus kertoa lisätietoa, miten palvelusetelin saa käyttöönsä. Jos valitset jälkimmäisen, voit lisätä osoitteen, josta asiakas löytää lisätietoa palvelusetelistä.

Esimerkiksi https://www.pirha.fi/asiakkaalle/palvelusetelit -verkkosivulla on kootusti tietoa asiakkaalle.



Kuva 15: Palvelusetelitiedon täyttäminen

3.14 Tallentaminen ja julkaiseminen

Voit tallentaa keskeneräisen palvelukuvauksen sivun lopusta ”Tallenna luonnoksena” -kohdasta. **Kannattaa tehdä välitallennuksia, ettei täyttämäsi tieto mene vahingossa hukkaan!**

Vaikka olisit saanut kaiken valmiiksi, sisältö täytyy ensin tallentaa luonnokseksi. Sen jälkeen sivulle ilmestyy Julkaise-painike. Jos olet täyttänyt kaikki pakolliset kohdat ja sisältö on mielestäsi valmis, voit painaa Julkaise.

4 Asiointikanavat

PTV:ssä siis kuvataan erikseen tiedot

- tuottamistasi **palveluista** ja
- **asiointikanavista** eli niistä tavoista, joilla asiakas saa palvelun käyttöönsä tai voi tiedustella niistä.

4.1 Mikä on asiointikanava?

Asiointikanava on tapa tai väline, jolla asiakas voi käyttää palvelua tai kysyä siitä. PTV:ssä on käytössä viisi asiointikanavatyyppiä: verkkoasiointi, verkkosivu, tulostettava lomake, puhelinasiointi ja palvelupaikka.

Palveluntuottajahaun yritysten kannalta puhelinasiointi ja verkkosivu lienevät käytetyimpiä ja yleisimpiä asiointikanavia, joten tässä ohjeessa käsitellään erityisesti niiden tekemistä. Joillain yrityksillä saattaa olla myös fyysinen palvelupaikka eli toimipiste, jossa asiakas voi käydä paikan päällä.

4.1.1 Mikä on puhelinasiointikanava?

Puhelinasiointi tarkoittaa puhelimen kautta hoidettavaa asiointia. Se voi tarkoittaa puhelua, tekstiviestiä (myös WhatsApp-viestiä) ja faksia.

Puhelinasiointikanavassa voit halutessasi kertoa puhelinasioinnin aukioloajat.

4.1.2 Mitä tarkoitetaan verkkosivulla ja verkkoasioinnilla? Miten ne eroavat toisistaan?

Verkkosivulla viitataan yrityksen omiin kotisivuihin tai muuhun tärkeään verkkosivustoon, josta asiakas voi löytää lisätietoa. Käytännössä verkkosivuasiointikanavassa kannattaa yleensä esitellä yrityksen omaa sivustoa. Verkkosivuston tarkoituksena on yleensä tarjota lisätietoa palvelusta eikä se toimi varsinaisena yhteydenottokanavana. Siksi on tärkeää, että palveluun on liitetty myös jokin muu tapa, jolla asiakas voi ottaa yhteyttä yritykseen, käytännössä yleensä puhelinasiointi.

Verkkoasiointi tarkoittaa jotakin digitaalista palvelua, jonka kautta asiakas voi hoitaa asiansa digitaalisesti. Verkkoasiointia ovat esimerkiksi ajanvaraus-, ilmoittautumis- ja hakemusjärjestelmät ja chatit tai viestipalvelut, joissa voi keskustella asiakaspalvelijan kanssa.

Merkittävin ero on, että verkkosivuilta etsitään tietoa, mutta ei varsinaisesti hoideta omia asioita. Verkkoasioinnissa voi konkreettisesti hoitaa jotakin omaa asiaa, kuten ajanvarauksia.

Esimerkki: pirha.fi on verkkosivu, OmaPirha taas verkkoasiointi.

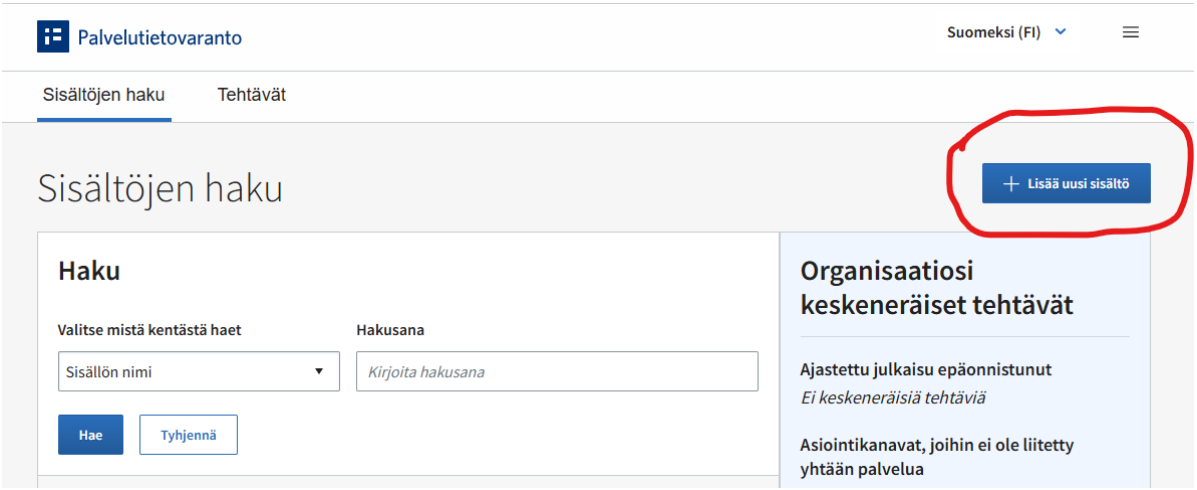
4.1.3 Mikä on palvelupaikka?

Palvelupaikka tarkoittaa fyysistä toimipistettä tai paikkaa, jossa asiakas voi käyttää palvelua tai tiedustella siitä. Yrityksen käytössä olevaa tilaa tai toimipistettä, jossa asiakkaat eivät voi asioida, ei kannata kuvata palvelupaikaksi. Jos esimerkiksi ateriapalveluyrityksellä on toimipiste, jossa asiakas voi käydä tilaamassa palvelua, se kannattaa kuvata palvelupaikkana. Esimerkiksi koti- tai siivouspalvelun toimisto, joka on vain työntekijöiden käytössä, ei ole asiakkaan palvelupaikka.

Palvelupaikan tietoihin kuvataan myös toimipisteen aukioloajat tai palveluajat asiakkaille.

4.2 Uuden asiointikanavan luominen

Uuden asiointikanavan luominen aloitetaan samalla tavalla kuin uuden palvelunkin, eli klikkaa etusivulla näkyvää sinistä *Lisää uusi sisältö* -painiketta.



Kuva 16: Uuden sisällön lisääminen

Valitse listalta haluamasi asiointikanavatyyppi.

Valitse ensin **kieli** (*suomi*).

4.2.1 Puhelinasiointi

Anna puhelinasiointikanavalle selkeä ja asiakaslähtöinen nimi, esimerkiksi Annen Avun puhelinnumero, Annen Avun neuvontapuhelin, Annen Avun puhelinasiointi...

DVV:n ohjeiden mukaan nimen tulisi kuvata nimenomaan asiointikanavaa eikä palvelua, jonka asiointikanava se on. Asiointikanavan nimen ei tule olla myöskään pelkästään organisaation nimi (eli pelkkä ”Annen Apu” ei riitä).

Organisaatiotieto on jo valmiina. Pakollisia kenttiä ovat **Tiivistelmä** ja **Kuvaus**.

Tiivistelmä voi olla ytimekkäästi esimerkiksi ”Annen Avun puhelinnumerot asiakkaille”.

Myös kuvauksessa riittää hyvin ytimekäs teksti, esim. ”Saat lisätietoa Annen avun palveluista puhelimitse.”

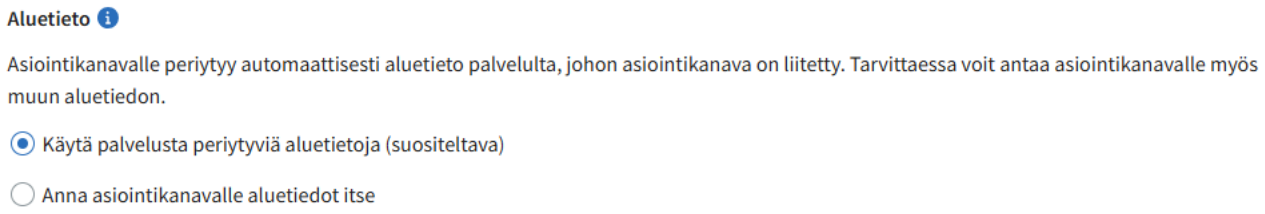
Voit kirjoittaa pitemmänkin ohjeen, esimerkiksi: ”Puhelimitse voit tiedustella Annen Avun palveluista ja tarvittaessa myös ilmoittaa tilatun palvelun peruutuksesta.

Asiakastyössä emme pääse välttämättä heti vastaamaan, mutta soitamme sinulle takaisin. Voit myös jättää viestin puhelinvastaajaan.”

Kieli- ja aluetiedot

Kielet, joilla asiointikanava palvelee -kohdassa valitse kielet, joilla asiakas saa puhelimitse palvelua. Valitse siis ainakin suomi.

Aluetietokohdassa kannattaa valita ”Käytä palvelusta periytyviä aluetietoja”



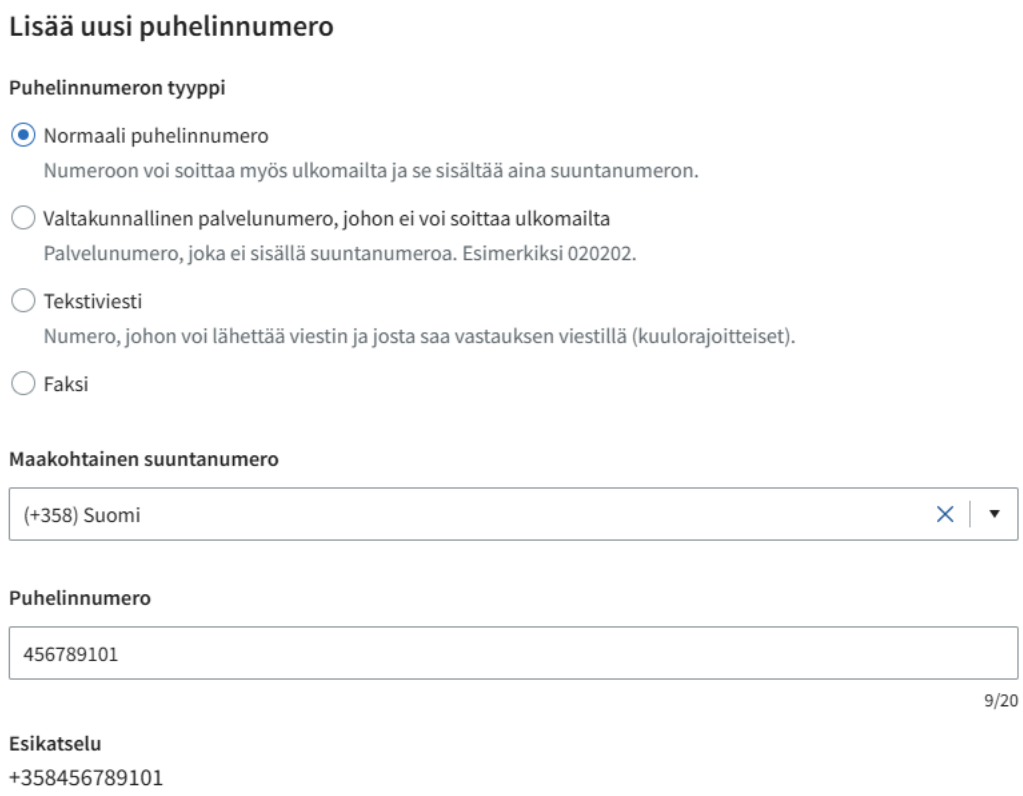
Kuva 17: Aluetieto

Asiointikanavan tarkentavat tiedot

Asiointikanavan tarkentavat tiedot -kohdassa pääset syöttämään varsinaisen puhelinnumeron tai numerot. Numeroita voi lisätä tarvittaessa montakin. Voit lisätä normaaleja puhelinnumeroita, valtakunnallisia numeroita, tekstiviestejä ja faksinumeroita. Puhelinnumeron tyyppi -kohdassa valitset, millaisesta numerosta on kyse.

Normaaleihin numeroihin ja tekstiviesteihin järjestelmä tarjoaa oletuksena Suomen suuntanumeroa.

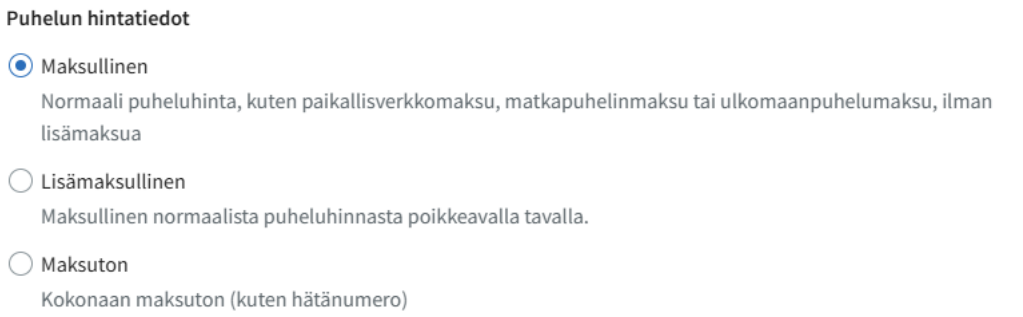
Syötä puhelinnumero ilman ensimmäistä nollaa.



Kuva 18: Numeron lisääminen

Halutessasi voi Lisätiedot-kohdassa tarkentaa, millaisesta numerosta on kyse (esimerkiksi vaihde, asiakaspalvelu, päivystysnumero tms.).

Täytä myös puhelun hintatiedot. Tavallisimmin tässä kohdassa valitaan ensimmäinen vaihtoehto eli Maksullinen.

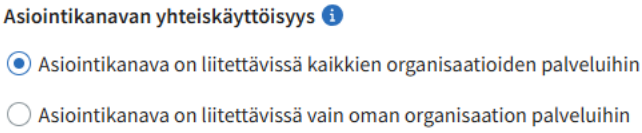


Kuva 19: Puhelun hintatiedot

Kun kaikki on valmista, paina **Hyväksy**. Jos käytössä on useampia numeroita, voit nyt lisätä seuraavan numeron Lisää uusi puhelunnumero -painikkeen kautta samaan tapaan kuin ensimmäisenkin. Kaikki numerot tulevat näkyviin palveluntuottajahakuun.

Verkko-osoite-kohdassa voi tarvittaessa linkittää verkkosivuille, jossa on tarkempaa tietoa yrityksesi puhelinasioinnista. Kohdan voi myös jättää tyhjäksi.

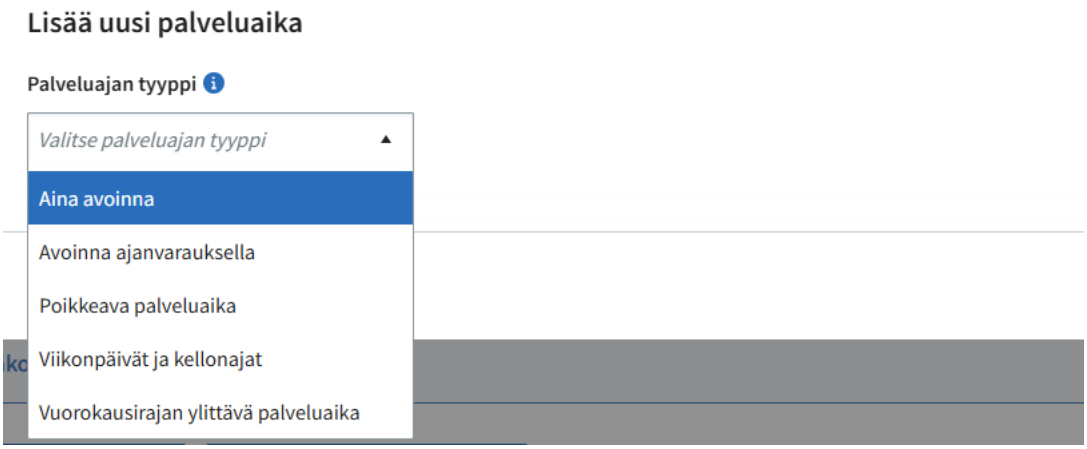
Asiointikanavan yhteiskäyttöisyys -kohtaan kannattaa valita oletuksena hyväksytty vaihtoehto ”Asiointikanava on liitettävissä kaikkien organisaatioiden palveluihin.”



Kuva 20: Yhteiskäyttöisyys

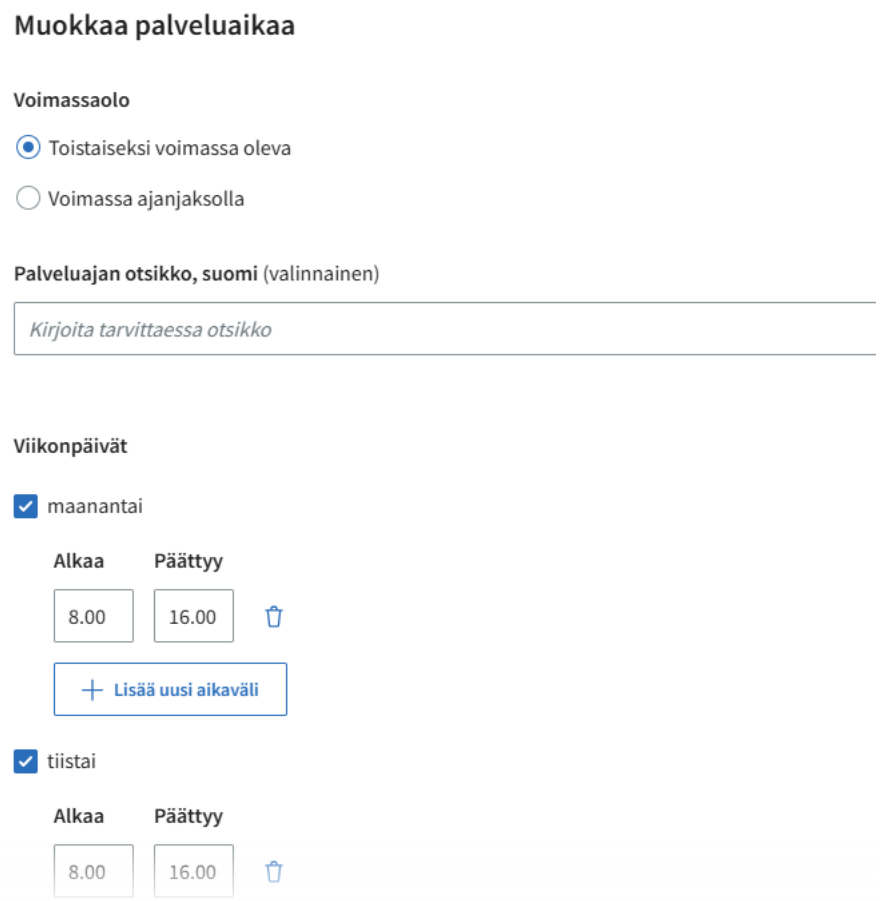
Käytön tuki -kohdan voi jättää tyhjäksi.

Palveluajat-kohdassa voit tarkentaa, jos puhelinasiointi on käytettävissä aina tai vain tiettyinä päivinä tai kellonaikoina.



Kuva 21: Palveluajan syöttäminen

Voit valita esimerkiksi ”Aina avoinna”. Viikonpäivät ja kellonajan -kohdasta pääset valitsemaan päivät, jolloin puhelinpalvelu on käytettävissä sekä tarkentamaan kellonajat.



Kuva 22: Palveluajan syöttäminen

Kun olet valmis, paina Hyväksy.

Tallenna ja julkaise

Voit tallentaa keskeneräisen sisällön sivun lopusta ”Tallenna luonnoksena” -kohdasta.

Vaikka olisit saanut kaiken valmiiksi, sisältö täytyy ensin tallentaa luonnokseksi. Sen jälkeen sivulle ilmestyy Julkaise-painike. Jos olet täyttänyt kaikki pakolliset kohdat ja sisältö on mielestäsi valmis, voit painaa Julkaise.

Jos et ole muistanut täyttää kaikkia pakollisia kohtia, et voi julkaista sisältöä, ja järjestelmä ilmoittaa siitä sinulle.

4.2.2 Verkkosivu-asiointikanava

Anna verkkosivua kuvaava, asiakaslähtöinen **nimi.** Sopiva nimi on esim. ”Annen Avun verkkosivut”. Www-osoite (esim. www.annenapu.fi) ei sovi asiointikanavan nimeksi.

Organisaatiotieto on jo valmiina. **Tiivistelmä** ja **Kuvaus** ovat pakollisia kenttiä, mutta niihin riittää hyvin lyhyt sisältö. Tiivistelmä voi olla esim. ”Annen Avun verkkosivusto” ja kuvausteksti ”Verkkosivuilta löydät lisätietoa palveluistamme, henkilöstöstämme ja hinnoistamme.”

Kieli- ja aluetiedot

Kielet, joilla asiointikanava palvelee -kohdassa valitse kielet, joilla asiakas saa tietoa yrityksesi verkkosivuilta. Valitse siis ainakin suomi.

Aluetietokohdassa kannattaa valita ”Käytä palvelusta periytyviä aluetietoja”

Asiointikanavan tarkentavat tiedot

Verkko-osoite on välttämätön tieto. Liitä se mukaan kokonaisuudessaan niin, että alussa on myös https:// tai http://, siis esimerkiksi https://www.annenapu.fi

Asiointikanavan yhteiskäyttöisyys -kohtaan kannattaa valita oletuksena hyväksytty vaihtoehto ”Asiointikanava on liitettävissä kaikkien organisaatioiden palveluihin.”

Asiointikanavan saavutettavuustiedot

Asiointikanavan saavutettavuustiedot -kohdassa valitse verkkosivujasi kuvaava arvio saavutettavuudesta.

Käytön tuki -kohdan voit jättää tyhjäksi.

Tallenna ja julkaise

Voit tallentaa keskeneräisen sisällön sivun lopusta ”Tallenna luonnoksena” -kohdasta.

Vaikka olisit saanut kaiken valmiiksi, sisältö täytyy ensin tallentaa luonnokseksi. Sen jälkeen sivulle ilmestyy Julkaise-painike. Jos olet täyttänyt kaikki pakolliset kohdat ja sisältö on mielestäsi valmis, voit painaa Julkaise.

Jos et ole muistanut täyttää kaikkia pakollisia kohtia, et voi julkaista sisältöä, ja järjestelmä ilmoittaa siitä sinulle.

4.3 Muut asiointikanavat

Ohjeita muiden asiointikanavien kuvaamiseen (ja muita hyviä ohjeita) löydät DVV:n sivuilta:

https://kehittajille.suomi.fi/palvelut/palvelutietovaranto/sisallon-tuottaminen/asiointikanavien-kuvaamisen-ohjeet

4.4 Sähköpostiosoitteesta

PTV:ssä hankalaa on, että sähköpostiosoitetta ei käsitetä asiointikanavaksi. Sille ei siis voi tehdä omaa asiointikanavaa.

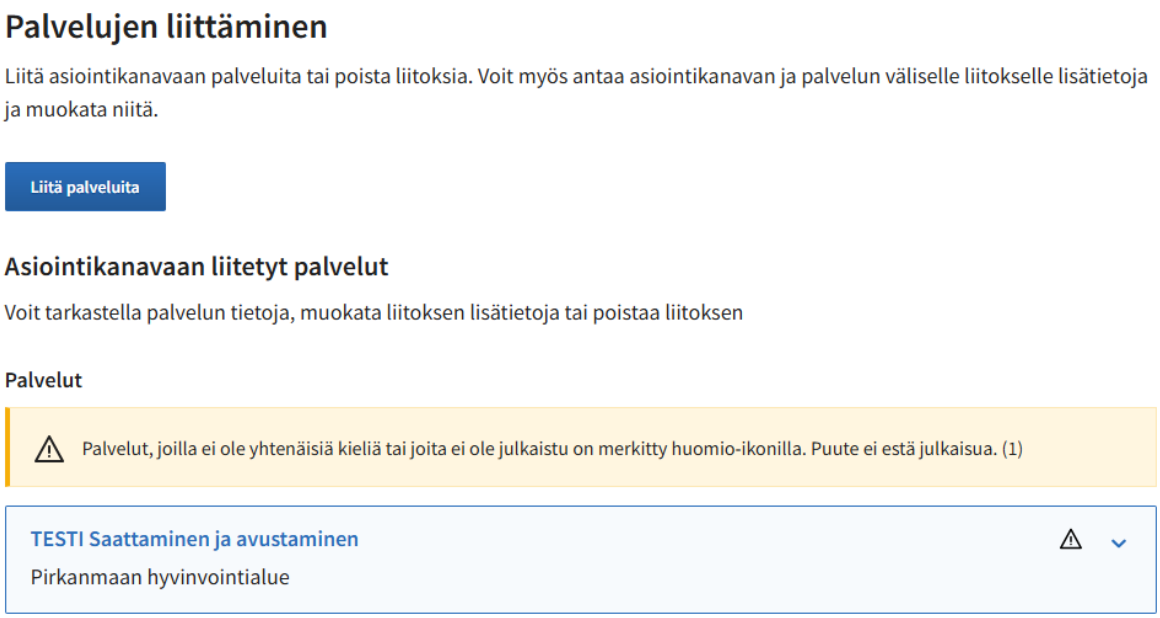
Sähköpostiosoitteen voi laittaa palvelukuvauksen yhteyteen Toimintaohjeet-kenttään. Yleisesti ottaen palvelun yhteydessä ei kuulu kuvata yhteystietoja, mutta sähköpostiosoite on poikkeus.

5 Liitoksen tekeminen

Viimeinen mutta ei vähäisin vaihe on palvelun ja asiointikanavien liittäminen toisiinsa. PTV:n palveluihin pitää aina liittää ainakin yksi asiointikanava, jotta käyttäjä saa tiedon siitä, miten palvelua on mahdollista hankkia tai käyttää. Samaten asiointikanavaan pitää liittää palvelu, koska muuten asiakkaalle ei ole tietoa, mihin palveluun vaikkapa jokin puhelinnumero liittyy.

Liitoksen voi tehdä tai purkaa sekä asiointikanavassa että palvelukuvauksessa. Mene joko haluamasi palvelun tai asiointikanavan lomakkeelle. Sivua ei tarvitse ottaa muokkaustilaan.

Jos kyseessä on palvelu, sivun loppupuolella on kohta ”Asiointikanavien liittäminen”. Asiointikanavasivun lopussa on kohta ”Palvelujen liittäminen”. Sinisen painikeen takaa avautuu ikkuna, jossa voi hakea asiointikanavaa tai palvelua, jonka haluat liittää. Etsi toivomasi palvelu tai asiointikanava ja liitä se.



Kuva 23: Liitoksen tekeminen

Palvelua tai asiointikanavaa ei tarvitse julkaista uudelleen liitoksen tekemisen jälkeen. Varmista vain, että ole tallentanut liitokset.

Samasta paikasta voi myös poistaa aiemmin tehdyt liitokset.

> Huom! Liitosten tekeminen on yhtä tärkeä vaihe kuin palvelujen ja asiointikanavien kuvaaminenkin. Ilman liitosten tekemistä Pirhan palveluntuottajahaku ei tunnista, mitkä palvelut ja asiointikanavat liittyvät toisiinsa. Toisin sanottuna jos liitosta ei ole tehty, asiakas ei saa tietoa siitä, minkä puhelinnumeron kautta saa tietoa tarjoamastasi palvelusta.

6 Sisältöjen päivittäminen, ylläpito ja arkstointi

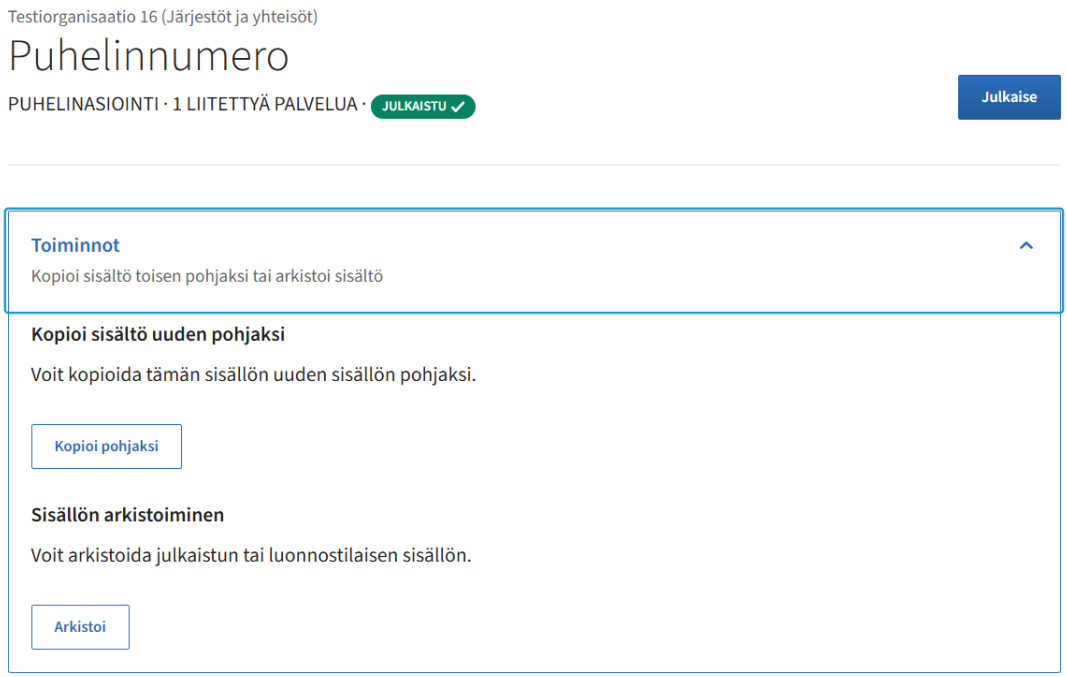
Jos palvelun sisältöön tai asiointikanavaan (esim. puhelinnumeroihin) tulee muutoksia, on tärkeä muistaa päivittää tiedot myös PTV:hen. On palveluntuottajan vastuulla huolehtia siitä, että kaikki yritystä koskevat tiedot ovat oikein ja ajantasaisia.

PTV:ssä tehdyt muutokset päivittyvät myös palveluntuottajahaussa näkyviin tietoihin, mutta siinä on jonkin verran viivettä. Osa tiedoista saattaa päivittyä vasta seuraavan vuorokauden puolella. Jos päivittymisessä on tämänkin jälkeen ongelmia, ole yhteydessä palveluntuottajahaun vastuutahoon.

PTV:ssä olevat sisällöt on joka tapauksessa hyvä katsoa läpi ja tarvittaessa päivittää ainakin kerran vuodessa. Jos palvelua tai asiointikanavaa ei ole muokattu pitkään aikaan, sen näkyminen voi lakata joissakin PTV-dataa hyödyntävissä verkkopalveluissa. Aiemmin yli 18 kuukautta päivittämättä olleet sisällöt arkistoituivat ja menivät piiloon automaattisesti, mutta enää ei käy näin.

Sisällön piilottaminen eli arkistoiminen

PTV:ssä ei ole mahdollista poistaa sisältöjä kokonaan, mutta arkistoiminen laittaa sisällön piiloon. Jos haluat arkistoida sisällön, mene kyseisen sisällön sivulle. Sitä ei tarvitse ottaa muokkaustilaan. Sivun ylälaidassa on Toiminnot-laatikko, jonka voit laajentaa pienestä nuolesta. Sisällön arkistoiminen -kohdassa on Arkistoi-painike, josta pääset arkistoimaan sisällön.



Kuva 24: Sisällön arkistoiminen

Kattavat ohjeet PTV-sisältöjen tekoon on DVV:n Kehittäjille-sivustolla:

https://kehittajille.suomi.fi/palvelut/palvelutietovaranto/sisallon-tuottaminen

7 Yrityksellläni on jo PTV-sisältöjä – miten toimin?

Jos yrityksesi on jo ottanut PTV:n käyttöön ja kuvannut sinne palveluja sekä asiointikanavia, moni asia on pitkälti kunnossa. Tällaisessa tapauksessa tarkista kuitenkin vielä seuraavat asiat:

1. **Palvelun asiasanat**. Jotta palvelusi näkyy palveluntuottajahaussa oikein, siinä pitää käyttää tiettyjä ennalta määriteltyjä asiasanoja. Tarkista asiasanat tästä ohjeesta kohdasta Asiasanat.
2. **Palvelun toiminta-alue.** Tarkista, että ole määritellyt palvelusi toiminta-alueen oikein. Lue lisää kohdasta Alue, jolla palvelu on käytettävissä.
3. **Palvelun hinta.** Asiakkaiden kannalta on tärkeää, että palvelusi perushinnoittelu näkyy heti suoraan palveluntuottajahaussa. Hintatiedot viedään Maksullisuuden lisätieto -kohtaan, josta ne nousevat näkyviin myös hakukoneeseen. Lue lisää Maksullisuuden tiedot -kohdasta.

8 PTV-sisältö valmistui – mitä sen jälkeen?

Kun olet kuvannut yrityksesi palvelun/palvelut ja asiointikanavat ja liittynyt Luotettava kumppani -palveluun, käy vielä vastaamassa taustakyselyyn osoitteessa https://www.pirha.fi/web/palveluntuottajahaku/tietoa-palveluntuottajille

Kyselyn kautta ilmoitat, että haluat liittyä palveluntuottajahakuun ja että olet vienyt PTV:hen yritystäsi koskevat sisällöt. Lisäksi ilmoitat yrityksen yhteystiedot ja kerrot, oletko rekisteröitynyt sosiaalihuollon palveluntuottajaksi. Hyväksyt myös tietosuojaehdot.

Jos kaikki on ok, palvelusi tiedot poimitaan näkyville palveluntuottajahakuun.

Jos jotakin tarvitsee täydentää tai korjata, olemme yhteydessä.

Kysy neuvoa!

Palveluntuottajahaun asioissa voit olla matalalla kynnyksellä yhteydessä:
anni.vahala@pirha.fi tai 046 921 6225

