

Aivotlabs

Tekoälyn hyödyntäminen terveydenhuollon
puhelinpalveluissa

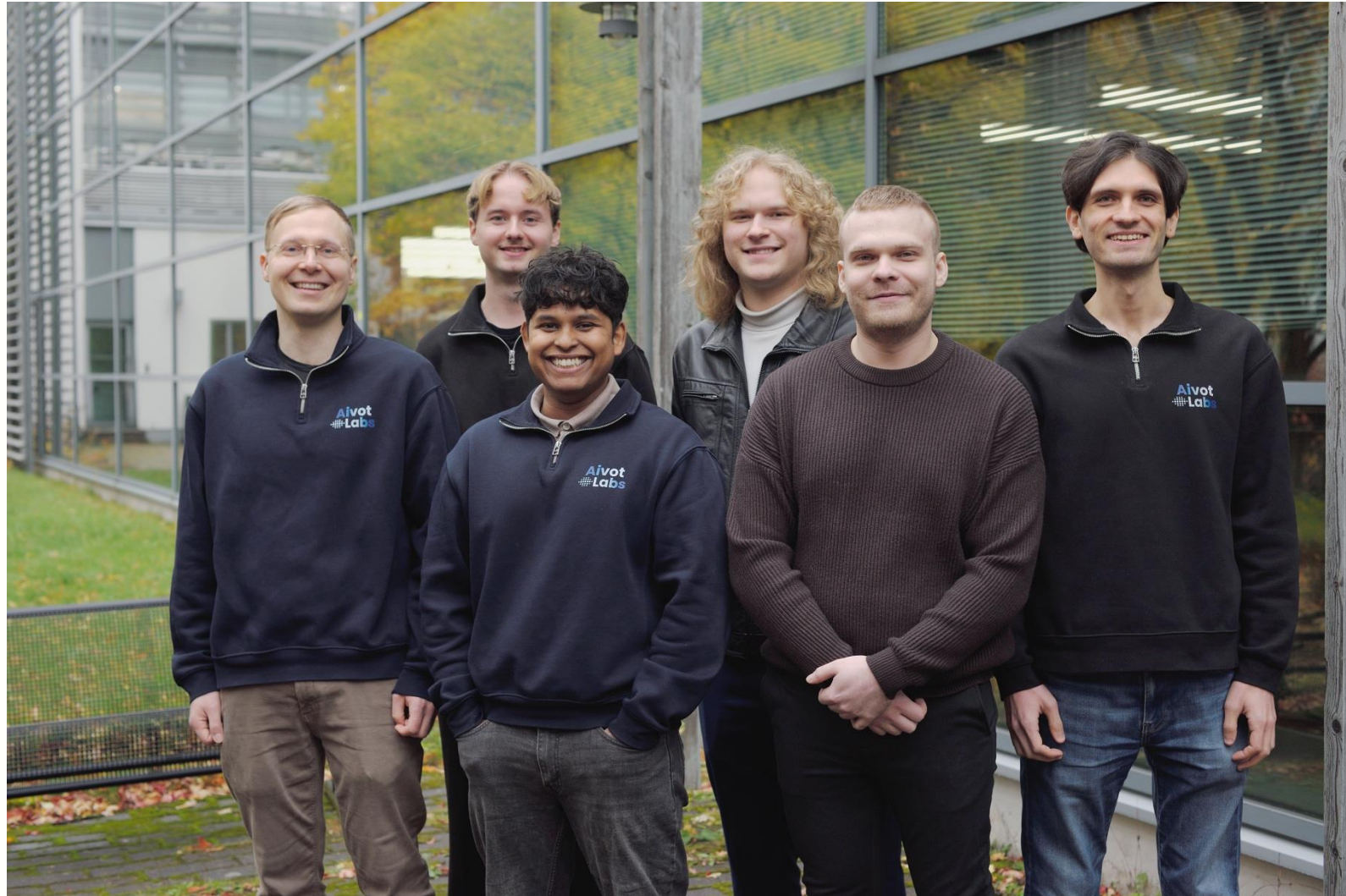
AI-aamu 4.2.

Aivotlabs

Perustettu:
2024

Kotipaikka:
Meilahti, Helsinki

Tehtävä:
Terveystieteiden
puhelinpalvelujen
helpottaminen



Miten tekoäly voi helpottaa terveydenhuollon puhelinpalveluja?

Työn suora korvaaminen

- Tekoälyagentti toimii puhelimesta itsenäisesti
 - Vaatii lähes aina integraation taustajärjestelmään
- Mahdollistaa mm. 24/7 asioinnin
 - Myös digikanavien ulkopuolelle jääville
- Säästää sote-ammattilaisten aikaa osaamista vaativiin tehtäviin
- Sopii suoraviivaisiin prosesseihin
 - Esimerkkinä ajanvarausten käsittely

Ihmisen työn avustaminen

- Tekoäly tukee sote-ammattilaista tai esihenkilöitä
 - Voi sisältää myös itsenäisiä vaiheita
- Mahdollistaa nopeamman, kattavamman tai tarkemman työskentelyn
- Helpommin hyödynnettävissä kaikenlaisissa prosesseissa
 - Esimerkkinä puhelujen sisällön analysointi

Työskentelemme useiden yksityisen ja julkisen sektorin palvelutarjoajien kanssa

Työn suora korvaaminen

Ihmisen työn avustaminen

Spider Med

Rokotepiste

**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

+ useita muita yksityisen sektorin
palveluntuottajia

Ratkaisujen käyttöönottoon liittyy paljon tärkeitä sääntelykysymyksiä

- Erityisesti agenttien käyttö vaatii uudenlaisia pohdintoja tietosuoja-lainsäädännön ja asiakastietolain osalta (paljon myös tuttuja kysymyksiä)
- Lisäksi tekoälysäädös ja MD-asetus määrittävät osalle käyttötapauksista omia edellytyksiään (tekoälysäädöksen läpinäkyvyysvelvoite kaikille)

- **Lue lisää tuoreesta blogistamme:**
<https://aivotlabs.ai/news-blog/saantely-tekoalyjarjestelmat>



3.2.2026 - AI & SÄÄNTELY

Sääntely ja terveydenhuollon tekoälyjärjestelmät – Tärkeimmät vaatimukset turvalliseen käyttöönottoon

Tekoälyn käyttö terveydenhuollossa herättää monia kysymyksiä tietosuojaan liittyen. Kokosimme näkemyksiä tekoälyjärjestelmien sääntelystä...

[Lue artikkeli →](#)

Ensimmäiset kokemukset puhelinpalvelujen tekoälyagenttien asiakaskäytöstä

1. Tekoälyagentille soitetaan kaikkina vuorokauden aikoina, mutta suurin kysyntä tulee tuttuun tapaan maanantaisin
2. Puhelintyötä tekevillä kokemus paineen helpottamisesta, "ajanvarausten sijaan on enemmän aikaa keskittyä muuhun",
3. Kaikenikäiset asiakkaat suhtautuvat avoimesti AI:n käyttöön, sujuvuus on tärkeintä: "helppo asioida", "mukava palvelu"
4. Puhelujen uudelleenohjauksen suunnittelu AI-agentilta ihmiselle tärkeää erityistilanteita varten
5. Käyttöönottoprojektit ovat koko organisaatiolle mahdollisuus tarkentaa ohjeita ja selkeyttää prosesseja

Uudet hankkeet

Työn suora korvaaminen

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
UusiAika-hanke

- **Puhelinagenttien** laaja käyttöönotto **ajanvarausten käsittelyyn** (siirrot ja peruutukset) terveysasemilla ja suun terveydessä
- Linkki Pohteen uutiseen:
<https://pohde.fi/ajankohtaista/uutiset/pohteen-puhelinpalveluissa-kokeillaan-kevaalla-tekoalya-ajanvarausten-muutosten-helppottamiseksi/>

Ihmisen työn avustaminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Älylinja-hanke

- Tiedon tuottaminen **suoraan** hyvinvointialueen **ensilinjan puhelinpalvelujen** (mm. ESH, perhekeskus, terveysasemat) keskusteluista
- Linkki Sitran uutiseen:
<https://www.sitra.fi/uutiset/sitran-rahoitushaun-valinnat-julki-viisi-uutta-hanketta-vauhdittaa-ennakoivien-menetelmien-kayttoa-sotepalveluissa/>

Yhteenveto

- Tekoälyratkaisut sopivat työn helpottamiseen erityisen hyvin juuri puhelinpalveluissa
- AI-agentit mahdollistavat välittömän asioinnin kaikille ja auttavat kohdentamaan ammattilaisten aikaa paremmin
- Eri ratkaisujen käyttö on laajenemassa sekä hyvinvointialueilla että yksityisellä sektorilla nopeasti

Kiitos!

Seuraa LinkedInissä: linkedin.com/company/aivotlabs

Ota yhteyttä: kristian.taipale@aivot-ai.com

Aivötlabs