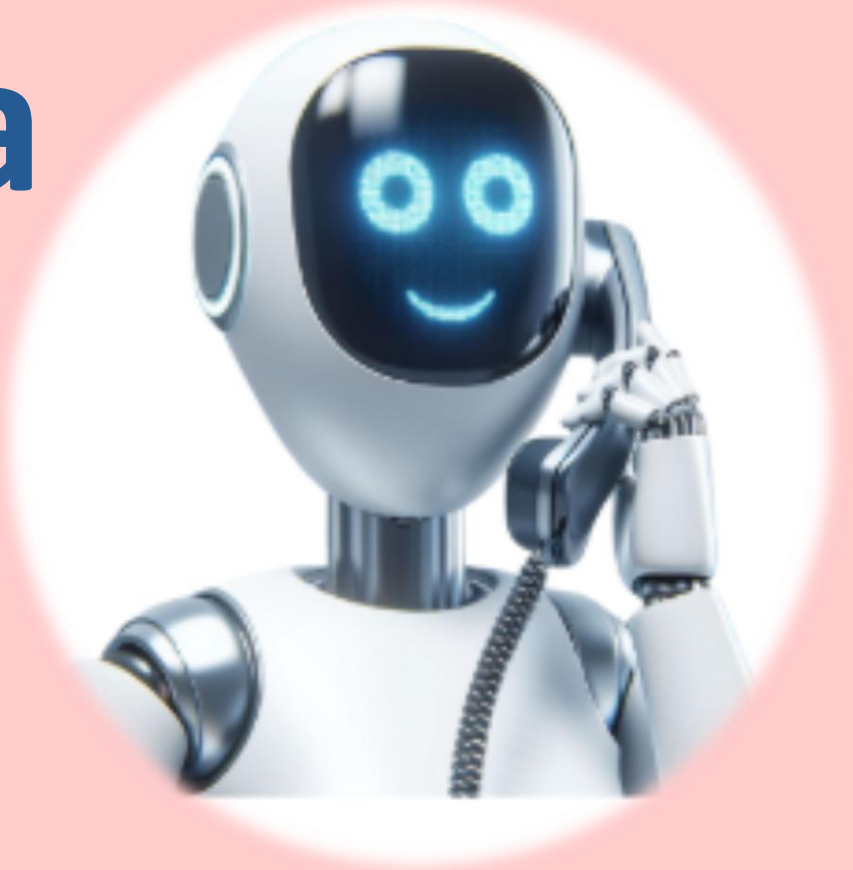


Nopeampaa asiointia puhelinpalvelussa tekoälyn avulla?

AI-aamu 4.2.2026



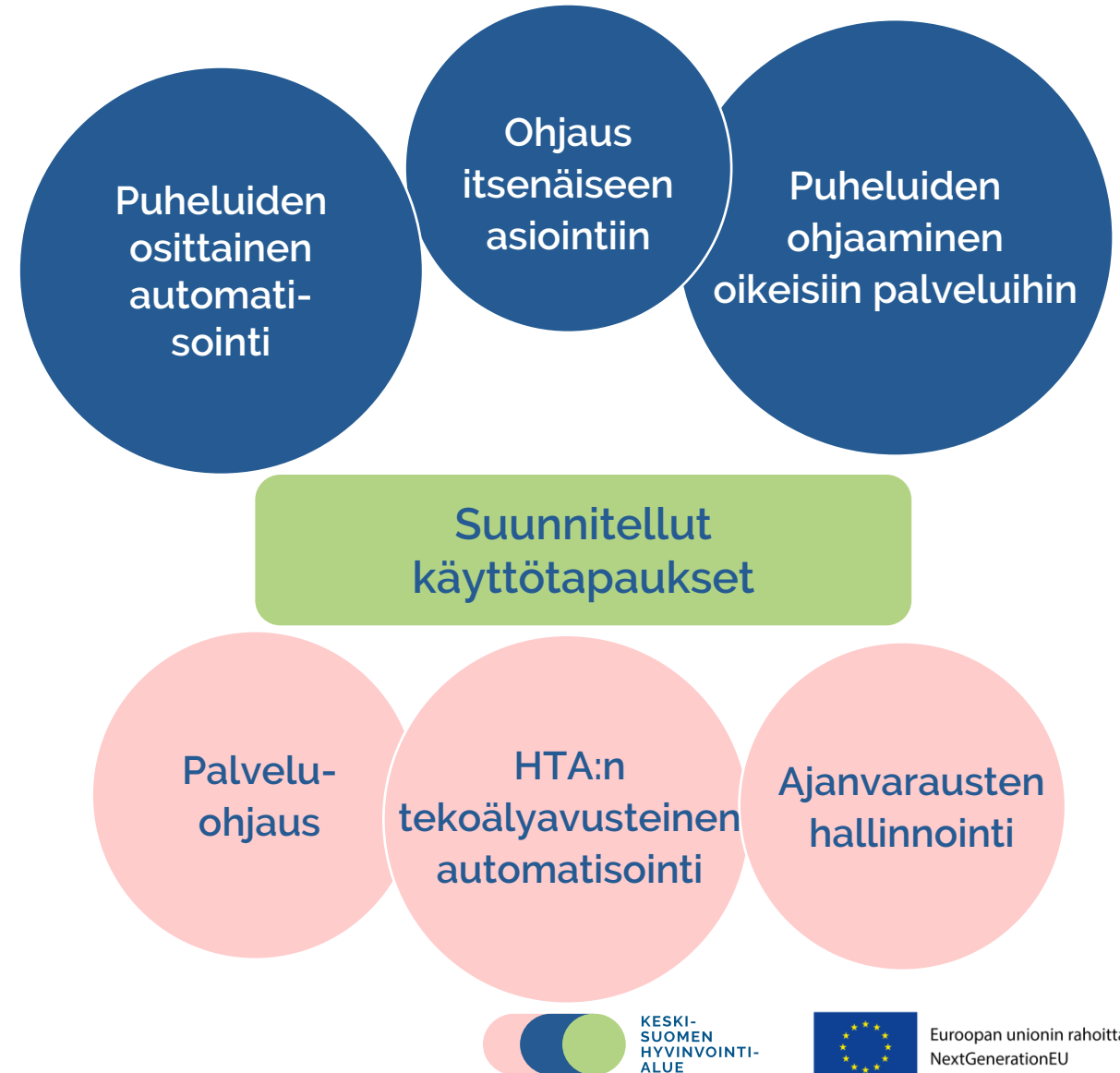
Lähtökohta ja tavoitteet

Lähtökohta

- Henkilöstöressurssien rajallisuus ja suuret puhelumäärät
- Puhelinlinjojen ruuhkautuminen
 - Takaisinsoittopalvelun vasteaika venyy ajoittain seuraavaan päivään
 - Asiakkaat ottavat yhteyttä useita palvelukanavia pitkin
- Puutteellinen näkyvyys yhteydenottojen syihin, ei keinoja suodattaa puheluita, jotka vaativat lääketieteellistä arviointia verrattuna ei-lääketieteellisiin aiheisiin.

Ratkaisu

- Puhelinjärjestelmään integroitu tekoälyavusteinen puhelinbotti
- Puhelinbotti kerää soittajalta soiton syyn sekä esitiedot, jotka välitetään hoitajalle ennen takaisinsoittoa
- Botti ei ole lääkinnällinen laite, eikä tee diagnooseja tai ohjaa / neuvo potilaita sairauksiin liittyvissä asioissa. Tekoälyapuri on apuväline hoitajan päätösten tueksi.
- Jatkossa tavoitteena jatkokehittää ratkaisua tukemaan mm. itsepalvelua, puheluiden älykästä ohjausta sekä HTA-prosessin automatisointia
- Pilottivaiheessa botti pystyy käsittelemään 20 yhtäaikaista puhelua



Tavoitellut hyödyt asiakkaalle ja ammattilaiselle



Missä mennään

Kilpailutus saatiin päätökseen helmikuussa 2025

- Deloitte (Cognigy)

Tavoitteena käyttöönotto kesäkuun alussa, saatiin käyttöön syyskuussa

Käyttöönotto kahdella Jyväskylän terveysasemalla

- Pilottiasema Kyllö 30.9. (puheluita n. 3500-4000 / kk)
- Pilottiasema Nova 7.10. (puheluita n. 5500-6000 / kk)
- Tammikuussa 2026 noin 11 000 botin kanssa käytyä puhelua, lähes 500 tuntia keskusteluja botin kanssa

Päätös palvelun jatkosta marraskuun lopussa

- Loppuarviointi (2 kk:n perusteella)
 - Puhelun todellinen kesto (puhelu + kirjaaminen)
 - Käsittelijäkohtainen puhelun kesto
 - Vertailuasemat (ei käytössä bottia)
 - Toimintamallin muuttuminen ammattilaisten keskuudessa
 - Käyttäjäpalautteet

Vuonna 2026: Uuden käyttötapauksen käyttöönotto ja laajentaminen muille terveysasemille

- Otetaan ennen kesää käyttöön 3 uudella terveysasemalla
- Uusi käyttötapaus suunnitteluasteella

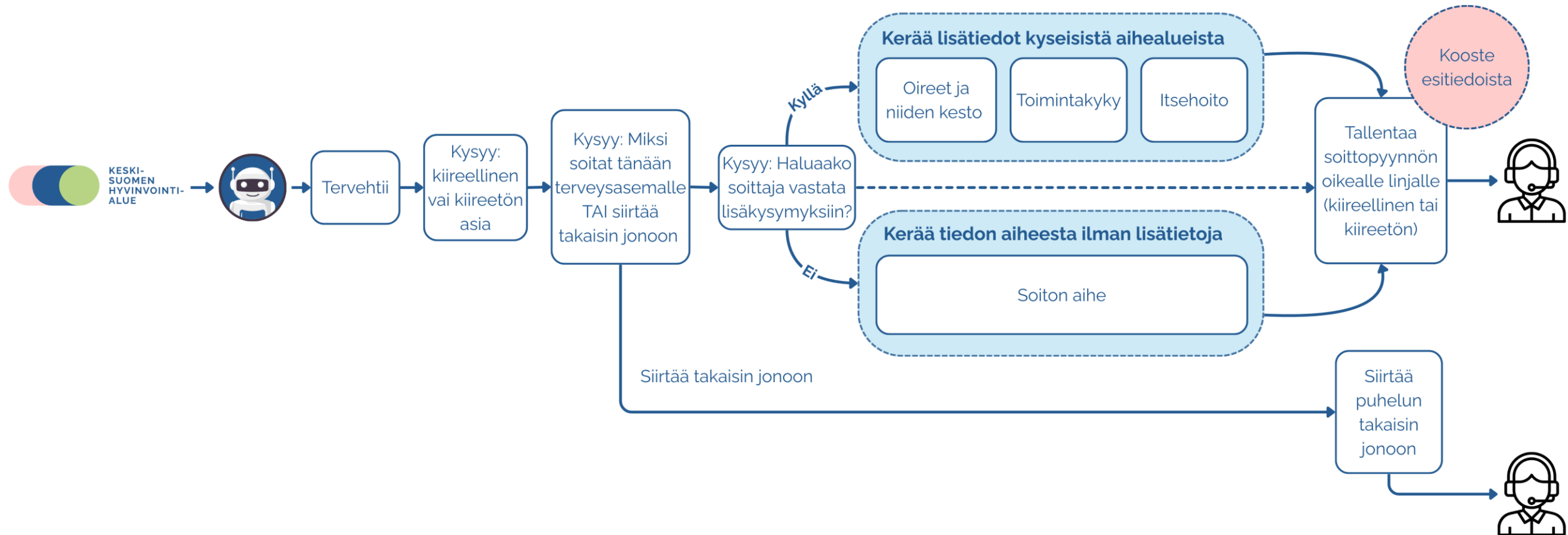
Tuloksia tammikuu 2026

Tekoälyavustajan
kautta jätetyt
soittopyynnot
5013 kpl
57 %

Soittajista
61,5 % on
halunnut jatkaa
keskustelua
tekoälyavustajan
kanssa

Tekoälyavustajan
kanssa käydyn
keskustelun
keskimääräinen
pituus
2 min 34 sek

Asiakkaan palvelupolku: esitietojen kysely



Oiretiivistelmä

Potilastiedot

Nimi

Liisa virtanen

Kansallinen henkilötunnus

123456-1221

 Kopioi

Puhelinnumero

0401878971

Tiivistelmä

Aihe

ajan varaaminen lääkärille

Oireet

Väsymystä ja ruokahaluttomuutta, väsymys on lisääntynyt kuukauden aikana.

Kesto

kuukauden

Toimintakyky

Ei jaksa harrastaa mitään, töiden jälkeen on ihan loppu.

Itsehoito

Ei ole hoitanut.

 Kopioi

Soiton aiheen tiivistelmä

Potilastiedot

Nimi

Emma Esimerkki

Kansallinen henkilötunnus

123456-2121

 Kopioi

Puhelinnumero

0401878971

Tiivistelmä

Aihe

Labran ajanvarausasioita

 Kopioi

Ammattilaisten palautteet

70 % hoitajista kokee, että tiivistelmät nopeuttavat hoidon tarpeen arviointia

57 % hoitajista kokee, että tiivistelmät nopeuttavat kirjaamista

"Olen tykännyt paljon! Mielestäni on loistavaa, ettei minun puhelussa tarvitse odotella potilaan muistellessa henkilötunnusta, tai pohtiessa kuinka kauan oire on kestänyt."

"Hyvin harvoin olen kopioinut suoraan potilaan vastauksia, koska en koe siitä olleen hyötyä."

"Soiton aihe johdattaa ajatukset oikeaan suuntaan, esim. apuvälinepalvelua koskevassa asiassa en mennyt ollenkaan potilaspapereihin, etsin puhelinnumeron valmiiksi ja tein soitonsiirron heti kun potilas vastasi, verrattuna aiempaan ns. "sokkotilanteeseen" puhelu jälkikäsitteilyineen olisi kestänyt paljon kauemmin."

"Tekoälyn tekemä yhteenveto auttaa viemään puhelua tehokkaammin eteenpäin ja tuntuu kuin potilaatkin osaavat kertoa asiansa "paremmin" kun ovat jo asioineet tekoälyn kanssa."

Asiakkaiden palautteet

62 % soittajista kokee esitietojen antamisen hyödyllisenä

"Ensimmäinen kokemus tekoälyavustajan käytöstä jonotuksen aikana ja todella hyvin pelasi yhteistyömme!"

"Kokemus oli yllättävä ja vähän outo. Hiukan hermostutti, kun en tiennyt, kuinka nopeasti pitää vastata ja voiko vastata kokonaisilla lauseilla ja puhekielellä. Kokemukseni chatboteista on sellainen, etteivät ne ymmärrä. Tämä oli parempi, mutta silti se kirjasi jokusen sanan väärin. Toimii kuitenkin ilmeisen hyvin, koska hoitaja oli hyvin kartalla."

"Tekoälyavustaja oli hulvaton, hassu. Kysyi hassuja kysymyksiä tilanteeseen nähden, mutta ainakin sai nauraa. Uskon, että kun sitä saa kehitettyä vähän (esim eri sairaudet jne) niin siitä tulee parempi. Mutta nytkin se oli ilmeisesti hoitajalle jo iso apu, hoitajan ei tarvinnut kuin tilata labrat ja kysyä pari eri kysymystä."

"Yllättävän hyvä kokemus, kunhan ensin ymmärsin, että ei tarte painella mitään numeroita vaan ihan avata suunsa ja puhua."

Pilotin tulokset

- Botista hyötäneillä hoitajilla bottipuhelut olivat keskimäärin **15 % lyhyempiä**, joillain hoitajilla ero oli vielä merkittävästi suurempi.
 - Pilottijaksolla bottipuhelut keskimäärin yhtä pitkiä kuin tavalliset.
 - Osa hoitajista on hyötynyt selvästi botin tekemistä tiivistelmistä, osalla bottipuhelut ovat pilottijaksolla olleet pidempiä.
- Puhelinpalvelun hoitajista suurin osa on kokenut botin keräämien esitietojen tehostavan hoidon tarpeen arviota ja puhelujen kirjaamista.
- Asiakkaat ovat kokeneet botin kanssa asioinnin pääosin miellyttäväksi.
 - Iteratiivinen kehitys tuotantoon viennin jälkeen on välttämätöntä jatkuvan parantamisen kannalta
 - Palautteiden pohjalta on pyritty parantamaan botin keskustelupolkuja sekä selkiyttämään kysymyksiä.

”Noin kuukauden takaiseen edelliskertaan verrattuna tekoäly oli parantunut merkittävästi. Se yhdessä nopean takaisinsoiton kanssa teki kokemuksesta myönteisen.”
- Muutosjohtamisen merkitys: käyttöönotto vaatii sopeutumista sekä ammattilaisilta että asiakkailta, sillä kyseessä on täysin uusi toimintatapa

Kiitos

Emma-Stiina Hannuksela (emmastiina.hannuksela@hyvaks.fi)

Tuuli Pajunen (tuuli.pajunen@deloitte.fi)

www.hyvaks.fi

#hyvaks #hyvääarkikaikille



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Vastaukset yleisön kysymyksiin:

Miten AI puhelinbotti varmistuu soittajan henkilöllisyydestä? Selaimessa ja natiivisovelluksissa käytetään tyypillisesti Suomi.fi-tunnistusta, onnistuuko tämä? Ainakin joidenkin viranomaisten puhelinpalveluissa on mahdollisuus tähän (Kela, Vero).

- Hoitaja tunnistaa asiakkaan soittaessaan tälle takaisin. Meillä ei ole puhelinbotilla käytössä tunnistuspalvelua, botti ainoastaan kerää soittajan nimen ja henkilötunnuksen esitietojen lisäksi (jos soittaja on ne halunnut antaa) helpottaakseen ja nopeuttaakseen hoitajan kanssa asiointia.

Päätteleekö botti siis jotain kiireellisyydestä, vai oliko se asiakkaan antama tieto? Jos kiireellisyyttä arvioidaan jonkin tiedon pohjalta automaattisesti, ollaan sääntelyn äärellä. Mitä esitietoja botti kerää, ja tulkitseeko se niitä jotenkin?

- Botti ei päättele asian kiireellisyyttä, vaan asiakas antaa tiedon. Botti voi ainoastaan tiedottaa sille ennalta määritetyn tiedon mukaan, miten kiireellisyys määritellään, mutta asiakkaan on aina itse tehtävä päätös siitä, onko hänen asiansa kiireellinen vai kiireetön.

Tarkennatko vielä, milloin asiakas siirtyy takaisin puhelinjonoon?

- Asiakas voi siirtyä takaisin puhelinjonoon missä vaiheessa tahansa puhelun aikana kertomalla sen botille tai vaihtoehtoisesti jättää soittopyynnön esitietoineen botin kautta. Botti tiedottaa puhelun aluksi, että voi myös siirtää soittajan jono.

Mihin soittajan antamat tiedot tallentuvat, menevätkö ne suoraan potilaan tietoihin vai johonkin välivarastoon?

- Soittajan antamat tiedot tallennetaan hyvinvointialueen ympäristössä olevaan tietokantaan, josta ne esitetään hoitajalle hänen soittaessaan asiakkaalle takaisin.

Edellyttääkö botti etukäteen "konfiguroitua" asiakkuutta/hoidosuhdetta/tms. juuri ko. organisaatioon? Mitä botti tekee jos asiakas ottaakin yhteyttä aivan kokonaan väärään asiantipalveluun/numeroon?

- Ei edellytä, koska tässä vaiheessa emme vielä tunnista soittavaa asiakasta, vaan tunnistamisen tekee hoitaja soittaessaan asiakkaalle takaisin. Tällä hetkellä botille ei ole rakennettu sellaista käyttötapausta, jossa se voisi ohjata soittajan toiseen palveluun, mutta se olisi mahdollista. Botti kerää vain soiton aiheen esitietoineen.

Näkeekö hoitaja esitiedot suoraan puhelinjärjestelmästä vai käyttävätkö hoitajat eri järjestelmää, josta katsovat esitiedot/tiivistelmän?

- Ei vaadi erillistä järjestelmää. Hoitaja saa esitiedot verkkoselaimensa samalla, kun puhelua tarjotaan hänelle.