

Vastaus valtuustoaloitteeseen - Tekoälyllä ja agenteilla tuottavuusloikka

Valtuustoaloitteen sisältö

Tällä aloitteella tavoitellaan sitä, että Pirkanmaan hyvinvointialue ottaa tekoälyn, automaation ja digitaaliset agentit käyttöön määrätietoisesti, vastuullisesti ja käytännönläheisesti. Esitämme toimeenpano-ohjelmaa, jossa tekoälyn, automaation ja digitaalisten agenttien hyödyt viedään mitattaviksi parannuksiksi arjen palveluihin.

- Mitä Pirkanmaan hyvinvointialue tekisi toisin, jos sillä olisi käytössään tuhat digitaalista työntekijää enemmän?

Tekoälyä ei pidä nähdä vain teknologiana, vaan uutena tapana järjestää työtä. Keskiössä tulee olla asiakkaan saama palvelu, henkilöstön ajankäyttö, palveluiden saatavuus, johtamisen tilannekuva ja hyvinvointialueen tuottavuus.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tulee:

1. Laatia tekoälyn, automaation ja digitaalisten agenttien toimeenpano-ohjelma
2. Uudistaa prosesseja, ei pelkästään yksittäisiä työvaiheita.
3. Kohdistaa ratkaisut korkean volyymin tehtäviin, joista saadaan suurimmat hyödyt:
 - o ajanvaraus, takaisinsoitot ja peruutusaikojen täyttäminen
 - o asiakas- ja potilasviestien luokittelu, ohjaus ja vastausluonnokset
 - o kirjaamisen ja dokumentoinnin tuki
 - o palvelun alkuvaiheen tiedon kokoaminen ammattilaiselle
 - o potilas- ja palveluvirran ennakointi
 - o perehdytyksen ja esihenkilötyön hallinnollisen kuorman keventäminen
 - o talous-, henkilöstö- ja muun hallinnon rutiinien automatisointi

Ongelmia ja käyttöönoton esteitä tulee purkaa järjestelmällisesti. Tekoälyn käyttöönotossa huolehditaan tietosuojasta. Kun tunnistetaan lainsäädännöllisiä esteitä, Pirkanmaan hyvinvointialueen tulee vaikuttaa lakien ja asetusten muuttamiseksi. Samalla varmistetaan, että hallinnosta vapautuvat eurot saadaan palveluihin, eikä uuteen hallintoon. Henkilöstö pidetään kiinteästi mukana uudistuksessa.



Vastaus valtuustoaloitteeseen

Pirkanmaan hyvinvointialue pitää aloitteessa esiin nostettuja tavoitteita tärkeinä ja ajankohtaisina. Hyvinvointialueelle on valmisteltu vuosille 2026–2029 tekoälyn toimintasuunnitelma, jonka visiona on hyödyntää tekoälyä vaikuttavasti ja vastuullisesti siten, että asiakkaat saavat oikea-aikaista palvelua ja ammattilaiset voivat keskittyä olennaiseen. Toimintasuunnitelman tavoitteina ovat hoidon ja palveluiden vaikuttavuuden parantaminen, ammattilaisten työn sujuvoittaminen sekä asiakaskokemuksen vahvistaminen.

Tekoälyn toimintasuunnitelma on valmistunut kesällä 2026

Aloitteessa esitetty tekoälyn, automaation ja digitaalisten agenttien toimeenpano-ohjelma vastaa sisällöllisesti hyvinvointialueen tekoälyn toimintasuunnitelmaa ja sen tiekarttaa. Toimintasuunnitelmassa on määritelty painopisteet, kehittämiskohteet, hallintamalli, mittarit sekä vuosien 2026–2029 etenemispolku.

Hyvinvointialueella on jo käytössä tai valmistelussa useita ratkaisuja, jotka tukevat aloitteen tavoitteita, kuten:

- M365 Copilot -ratkaisut ja Copilot-agentit
- Asiakirja-avustaja sosiaalihuollossa
- tekoälypohjainen palauteanalyysi
- tekoälytulkkaus
- potilas- ja asiakastietojärjestelmään integroitavat kirjuri-, tiedonhaku- ja tiivistysratkaisut
- tiedonhaun sekä hallinnollisen työn tukiratkaisut.

Prosessien uudistaminen pelkkien työvaiheiden sijaan

Aloitteessa korostetaan prosessien uudistamista yksittäisten työvaiheiden automatisoinnin sijaan. Tämä lähtökohta sisältyy myös tekoälyn toimintasuunnitelmaan.

Toimintasuunnitelman painopisteenä on erityisesti ammattilaisten työn keventäminen automatisoimalla kirjaamista, tiedonhakua ja rutiinitehtäviä sekä kehittämällä päätöksenteon tukea. Lisäksi tavoitteena on hyödyntää tekoälyä resurssien hallinnassa, ennakoinnissa, analytiikassa sekä työn organisoinnissa.

Tästä näkökulmasta tekoälyä ei nähdä yksittäisenä teknisenä työkaluna vaan osana toimintatapojen uudistamista ja palveluprosessien kehittämistä.

Aloitteessa esitetyt käyttökohteet ovat pitkälti tunnistettuja kehittämiskohteita

Valtuustoaloitteessa esitetyt korkean volyymin käyttökohteet vastaavat hyvin niitä tarpeita, joita toimintasuunnitelmassa on tunnistettu.

Näitä ovat muun muassa:

- kirjaamisen ja dokumentoinnin automatisointi
- palvelu- ja hoitotarpeen arvioinnin tukeminen
- tiedon kokoaminen ammattilaiselle ennen asiakaskohtaamista
- potilas- ja palveluvirtojen ennakointi
- resurssi- ja työvuorosuunnittelu
- palautteiden sekä viestien analysointi ja luokittelu
- hallinnollisten prosessien automatisointi
- digitaaliset agentit henkilöstön työn tukena.

Vastuullinen käyttöönotto edellyttää hallintamallia

Hyvinvointialueen tavoitteena on ottaa tekoälyä käyttöön hallitusti, turvallisesti ja lainsäädännön mukaisesti myös tietosuojan huomioiden.

Tekoälyn toimintasuunnitelmaan sisältyy erillinen hallintamalli, joka kattaa muun muassa:

- vastuut ja omistajuudet
- tietosuojan ja tietoturvan
- datan hallinnan
- mallien elinkaaren hallinnan
- riskienhallinnan
- seurannan ja auditoinnin
- henkilöstön koulutuksen ja osaamisen kehittämisen.

Toimintasuunnitelma perustuu EU:n tekoälyasetuksen, tietosuojalainsäädännön sekä muiden soveltuvien säädösten noudattamiseen. Tekoäly toimii ammattilaisen tukena eikä korvaa ihmisen vastuuta päätöksenteossa.

Henkilöstön osallistaminen ja osaamisen kehittäminen

Aloitteessa korostetaan henkilöstön mukana pitämistä muutoksessa. Sama periaate sisältyy toimintasuunnitelmaan.

Hyvinvointialueella on julkaistu tekoälyn lukutaidon koulutus ja järjestetty Copilot-koulutuksia. Tavoitteena on kehittää henkilöstön valmiuksia hyödyntää tekoälyä turvallisesti, vastuullisesti ja vaikuttavasti sekä tarjota eritasoisia koulutuspolkuja eri käyttäjäryhmille.

Yhteenveto

Valtuustoaloitteen tavoitteet ovat hyvin linjassa Pirkanmaan hyvinvointialueen vuosille 2026–2029 laaditun tekoälyn toimintasuunnitelman kanssa. Hyvinvointialue etenee tekoälyn, automaation ja digitaalisten agenttien hyödyntämisessä vaiheittain, vastuullisesti ja vaikuttavuuslähtöisesti. Kehittämisen painopisteenä on palveluiden vaikuttavuuden parantaminen, henkilöstön työn sujuvoittaminen, asiakaskokemuksen vahvistaminen sekä tuottavuuden lisääminen siten, että hyödyt kohdistuvat ensisijaisesti asiakas- ja potilastyöhön.