

## Lomake asiakasorganisaatioille

### 1. Kuvatkaa yleisesti toiminnassa koettu haaste (mahdollisesti tähän nosto vanhasta vastauksesta). Kuvauksessa tulisi yksilöidä:

- olemassa oleva tietojärjestelmä/palvelu tai tulevaisuudessa kehitettävä palvelu, johon haaste liittyy
- mitä muita toimintaa ohjaavia suosituksia, sääntelyä (kuin digipalvelulaki, hallintolaki ja perustuslaki), ohjeita tai kannanottoja kysymykseen vaikuttaa? Onko esimerkiksi tunnistettu Tiedonhallintalautakunnan suosituksia tai oikeustapauksia, jotka ohjaavat toimintaa tai lainsäädännön tulkintaa? (Viittaa mahdollisuuksien mukaan tiettyyn kohtaan ko. dokumentissa.)

Asiakasohjaus automaation avulla on tällä hetkellä haasteellisesti toteutettavissa siten, että niistä saataisiin todellista vaikuttavuutta.

Tällä hetkellä digipalvelulain 6 a § rajaa pois sellaiset tekoälysovellukset, jotka voivat tuottaa vastauksia ja sisältöjä hallinnon asiakkaan neuvontatilanteessa autonomisesti itse. Viranomaisen on tuotettava toimialallaan annettava neuvonta itse (ellei tästä ole muualla laissa toisin säädetty), ja näin olleen neuvonnassa käytettävän tekstisisällön pitää olla viranomaisen itse tuottamaa tai hyväksymää.

Erilaisissa neuvontapalveluissa olisi mahdollista hyödyntää teknologiaa/tekoälyä. Muun muassa DigiFinland on sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön toimeksiannosta laatinut esiselvityksen tekoälyn mahdollisista käyttötapauksista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Esiselvityksen loppuraportissa ([DigiFinland tekoaly loppuraportti 210324.pdf](#)) myös chatbot-oirearviot ja palveluohjaus yhtenä potentiaalisena tekoälyn käyttötapauksena (ks. s. 18 ja 24).

Toimintaa ohjaava sääntely on digipalvelulaissa. Myös lääkinnällisiä laitteita koskeva sääntely on otettava huomioon. Lisäksi EU:n tekoälysäädös saattaa vaikuttaa tekoälyn hyödyntämiseen palveluautomaatiassa. Olennaista on tunnistaa mihin riskiluokkaan palveluautomaatiassa hyödynnettävät tekoälyratkaisut kuuluvat (TRIAGE).

### 2. Kuvatkaa, millaista toiminta olisi tavoitetilassa (ml. millainen toimintamalli tai palvelu olisi käytössä)?

Tekoälyteknologian hyödyntäminen neuvonnassa ja erilaisten suositusten muodossa.

Esimerkiksi DigiFinlandin Omaolo-alustavisiassa asiakkaan käyttöliittymänä toimii keskusteleva tekoäly, joka ohjaa asiakkaan palvelupolulla eteenpäin ja asiointi siirtyy ammattilaiselle, suoraan ajanvaraukseen tai etävastaanotolle. Tietosuojaa varmistetaan hyödyntämällä suomalaista kielimallia ([DigiFinland tekoaly loppuraportti 210324.pdf](#), s. 18).

On kuitenkin myös tunnistettava ja huomioitava tekoälyn käytön riskit. Jos tekoälyä hyödynnetään neuvonnassa ja se antaa asiakkaalle suosituksia esim. Hoitoon hakeutumisesta, itsehoidosta jne., tulisi huomioida se, ettei annettu vastaus/suositus välttämättä aina ole täysin oikea. Tämä voi johtua monesta asiasta, esim. siitä, ettei tekoäly ole tunnistanut asiakkaan oireita tai asiakas ole pystynyt kuvaamaan oireitaan täydellisesti.

**3. Lainsäädännön muuttamisen ohella, mitkä muut toimenpiteet olisivat alustavasti tarpeen, jotta toimintaa voidaan tosiasiaassa muuttaa?**

Yhteisten käytänteiden ja tulkintojen luominen ja erilaiset suositukset.

**4. Tunnistatkeko keinoja, joilla digipalvelulain 6 a §:n tavoitteet (hyvän hallinnon perusteiden ja oikeusturvan turvaaminen, virkavastuun kohdentaminen, varsinaisen neuvontatehtävän pysyminen virkamieshallinnon sisällä) voitaisiin saavuttaa sellaisella sääntelyllä, joka myös sallii autonomisen/tekoälyllä toimivan palveluautomaation neuvonnassa?**

Emme ole tunnistaneeet.

Olemme pohtineet olisiko mahdollista hankkeen puitteissa tarkastella sitä, voisiko asian ratkaista kehittämällä sääntelykehikon, jossa teknisen toteutuksen sijasta voitaisiin säädellä riittävästä hallintamallista ja kehittämisestä sekä näiden riskipohjaisesta arvioinnista.

On tärkeää, että teknologiaa voidaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti ja hallitusti.

**5. Oletteko selvittäneet tai tunnistaneeet keinoja, joilla palveluautomaatiota voitaisiin antaa tekoälyllä niin, että voimassa olevan digipalvelulain 6 a §:n vaatimukset ennalta varmistamisesta edelleen täytyisivät?**

Olemme pohtineet sitä, voisiko olla mahdollista kehittää riittävä kuratoimisen malli, jolla tekoälyn käyttöä kontrolloidaan ja valvotaan, vaikka meillä ei ole käsitystä varsinaisesta tekoälyn oppimisesta? Toisin sanoen varmistettaisiin jälkikäteisesti ja jatkuvalla valvonnalla, että neuvonta on asianmukaista? Käytännössä kyseessä olisi aina jälkikäteisvalvonta ja mahdollisuus raportoida tekoälyn antamista vastauksista.

Tai voisiko ennaltavarmistamisen vaatimus toteutua, jos tekoälyn opetusdataa olisi validoitu?

**6. Liittykö palveluautomaation hyödyntämiseen kokemuksenne mukaan osaamiseen, tiedon puutteeseen tai toimijoiden välisiin tulkintaeroihin liittyviä esteitä?**

Etenkin hyvinvointialueilla on painetta kustannusäästöihin ja tekoälyn toivotaan tuovan tähän ratkaisua. Tekoälyn hyödyntäminen on kuitenkin haastavaa, sillä hyvinvointialueilla syntyvä asiakas- ja potilastieto on lähtökohtaisesti aina arkaluonteista ja salassa pidettävää. Hyvinvointialueiden resurssit eivät riitä siihen, että kehitetään tekoälypohjaisia sote-palveluita, jotka todetaan rikkovan lainsäädäntöä. Tarvitaan ennakkoratkaisuja, jotta voidaan olla varmoja, että kehitettävät tekoälypohjaiset ICT-ratkaisut sote-palveluissa ovat myös käyttöön otettavissa. Kansallisesti voitaisiin esimerkiksi perustaa ns. Hiekkalaatikkomalli, jossa kansalliset asiantuntijat voisivat arvioida, onko ehdotettu malli kehitettävissä tosiasialliseksi ratkaisuksi.

**7. Onko organisaatiossanne arvioitu tai tunnistettu suunnitellun tai jo käytössä olevan palveluautomaation osalta [EU:n tekoälysäädöksen](#) vaikutuksia; jos on, mitä ne ovat?**

Ei ole arvioitu.

Olisi varmasti syytä arvioida, voiko palveluautomaation osalta kyseessä olla tekoälyasetuksen tarkoittama suuririskinen tekoälyjärjestelmä. Tekoälyasetuksen liitteessä 3 on lueteltu suuririskisiä

tekoälyjärjestelmiä. Kyseisen liitteen luettelon 5 kohdan a alakohdan mukaan suuririskinen tekoälyjärjestelmä on: *“Tekoälyjärjestelmät, jotka on tarkoitettu käytettäväksi viranomaisten toimesta tai viranomaisten puolesta sen arviointiin, ovatko luonnolliset henkilöt oikeutettuja välttämättömiin julkisen avun etuuksiin ja palveluihin, kuten terveydenhuollon palveluihin, sekä tällaisten etuuksien ja palvelujen myöntämiseen, vähentämiseen, peruuttamiseen tai takaisin perimiseen”*.

Tätä koskevassa resitaalissa 58 on todettu: *Toinen osa-alue, jolla tekoälyjärjestelmien käyttöön on kiinnitettävä erityistä huomiota, on sellaisten olennaisten yksityisten ja julkisten palvelujen ja etujen saatavuus ja käyttö, joita ihmiset tarvitsevat voidakseen osallistua täysipainoisesti yhteiskuntaan tai parantaakseen elintasaan. Erityisesti luonnolliset henkilöt, jotka hakevat tai saavat viranomaisilta olennaisia julkisen avun etuuksia ja palveluja, kuten terveydenhuolto- ja sosiaaliturva- ja sosiaalipalveluja, joilla taataan suoja muun muassa raskauden ja synnytyksen aikana ja sairauden, työtapaaturman, hoidon tarpeen ja vanhuuden varalta sekä työpaikan menetyksen yhteydessä, ja toimeentuloturva- ja asumisen tukea, ovat yleensä riippuvaisia näistä etuuksista ja palveluista ja haavoittuvassa asemassa vastuuviranomaisiin nähden. Jos tekoälyjärjestelmiä käytetään sen määrittämiseen, olisiko viranomaisten myönnettävä tai evättävä tällaiset etuudet ja palvelut tai rajoitettava niitä, peruutettava ne tai perittävä ne takaisin, mukaan lukien se, onko edunsaajilla laillinen oikeus tällaisiin etuuksiin tai palveluihin, näillä järjestelmillä voi olla merkittävä vaikutus henkilöiden toimeentuloon ja ne voivat loukata heidän perusoikeuksiaan, kuten oikeutta sosiaaliseen suojeluun, syrjimättömyyteen, ihmisarvoon tai tehokkaisuuteen oikeussuojakeinoihin, ja ne olisi sen vuoksi luokiteltava suuririskisiksi. Tämä asetus ei kuitenkaan saisi haitata innovatiivisten lähestymistapojen kehittämistä ja käyttöä julkishallinnossa, sillä se hyötyisi vaatimustenmukaisten ja turvallisten tekoälyjärjestelmien laajemmasta käytöstä edellyttäen, että kyseisiin järjestelmiin ei liity suurta oikeushenkilöihin ja luonnollisiin henkilöihin kohdistuvaa riskiä.*

Kun kyse on asiakkaan ohjaamisesta hänelle sopivien palveluiden pariin tekoälyn avulla, on pohdittava voi olla kyse tekoälyasetuksen tarkoittamasta tekoälyjärjestelmästä, jota käytetään esim. sen määrittämiseen, olisiko viranomaisen myönnettävä tai evättävä terveydenhuollon palvelu.

#### **8. Tunnistatko toimijoita, joita ongelman tarkastelussa tulisi kuulla tai joiden asiantuntemusta tulisi hyödyntää?**

Tekoälyasetuksen kansallista toimeenpanoa valmisteleva työryhmä sekä mahdollisesti DigiFinland.