

Lomake asiakasorganisaatioille

Vastaaja: sosiaali- ja terveysministeriö, ohjausosasto, digitalisaation ja tiedonhallinnan yksikkö

4.1 Työpaketti 3a: Automaation lisääminen neuvonnassa

Palveluautomaatiolla annettavaa neuvontaa koskeva digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annetun

lain (306/2019) 6 a § tuli voimaan toukokuussa 2023 osana automaattista ratkaisumenettelyä

koskevaa yleislainsäädäntöä. Säännöksen tarkoituksena on ollut varmistaa viranomaisneuvonnan

asianmukaisuus kytkemällä vastuu neuvonnan asiasisällöstä viranomaisen itse tekemään ennakkolliseen kontrolliin, mikä myös käytännössä sulkee pois autonomisen teknologian (so. tekoälyn, kuten suurten kielimallien ja niihin perustuvien sovellusten) käytön tällaisessa palveluautomaatiossa (HE 145/2022 vp, s. 133). Esitöissä tätä on perusteltu sillä, että autonomiseen palveluautomaatioon liittyy ratkaisemattomia kysymyksiä virkavastuun toteuttamisesta, joita ei ollut kyseisen hallituksen esityksen yhteydessä mahdollista ratkaista.

Euroopan unionin neuvoston on määrä hyväksyä asetus tekoälyä koskevista yhdenmukaistetuista säännöksistä (nk. tekoälysäädös) toukokuussa 2024. Asetuksessa tullaan säätämään tekoälyjärjestelmien kehittämiseen ja käyttöön kohdistuvista velvoitteista ja vaatimuksista, erityisesti siltä osin kuin kyse on luonnollisten henkilöiden kanssa suoraan vuorovaikutukseen tarkoitetuista järjestelmistä, sekä ns. suuririskisistä tekoälyjärjestelmistä, joita ovat esimerkiksi terveydenhuollon palveluntarpeen arviointiin ja erilaisten etuuksien myöntämiseen käytettävät tekoälyjärjestelmät. Hankkeen valmistelun yhteydessä tehdyssä kyselyssä on ilmennyt, että **julkisen hallinnon toimintaa ja palvelutuotantoa olisi mahdollista kehittää hyödyntämällä tekoälyteknologiaa erityisesti neuvonnan ja erilaisten suosittelujen muodossa. Erityisesti tätä potentiaalia on tunnistettu sosiaali- ja terveyspalveluissa.** Potentiaalia on myös suurempien valtion virastojen, kuten Verohallinnon, toiminnassa.

Sekä itse tekoälyteknologian että EU-sääntelyn kehittymisen myötä työpaketin tavoitteena on selvittää

ne puitteet, joissa hallinnon asiakkaalle olisi mahdollista antaa aiempaa laajemmin neuvontaa

uutta teknologiaa hyödyntäen niin, että hallinnon palvelutuotantoa voidaan tehostaa ja sen laatua

parantaa, kuitenkin niin, että perustuslain ja EU-sääntelyn vaatimukset voidaan täyttää.

Arvio tekoälyteknologian hyödyntämisen esteistä neuvonnassa tullaan käynnistämään tarkastelemalla kysymystä esimerkkitapausten kautta. Alatyöryhmän tehtävänä on ensi vaiheessa tunnistaa toimintaan liittyvät esteet sekä tehdä toimenpide-ehdotuksensa arvion pohjalta koordinaatioryhmälle.

Hankkeen valmistelun aikana kyselyyn saatujen vastausten perusteella sopiviksi esimerkkitapauksiksi

on tunnistettu:

- Verohallinnon ja Kelan kokeilut tekoälyn hyödyntämisestä neuvonnassa. Kokeilujen tulokset toimivat pohjana analyysille teknologian tämänhetkisestä tilasta sekä mahdollisista tarpeista

lainsäädännön kehittämiseen.

- Terveyskylä ja Omaolo-palvelu muodostavat yhden Suomen suurimmista neuvontapalveluista. Terveyskylä on suunnattu erikoissairaanhoidon palveluprosesseihin ja tukemaan kliinistä potilastyötä. Omaolo pyrkii helpottamaan perusterveydenhuollon kuormaa. Kummassakin

palvelussa on valmisteltu tekoälyn käyttöä osana palvelua, ja niissä on tunnistettavissa samanlaisia haasteita ja mahdollisuuksia tekoälyn käytössä.

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
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joissa käytetään esimerkiksi tekoälyperusteista palveluhakua/ohjausta: hyvinvointialueilla on ollut pilotteja ja tuotekehitys jatkuu. Yhtenä ongelmana nousee esiin, että onko tällaisessa palvelussa kyse viranomaisen neuvonnasta. [Tapausesimerkinä pilotoidusta ratkaisusta on ennaltaehkäisyä vahvistava hyvinvoinnin monialainen palvelutarjotin, jonka tekoälyavusteinen hakutoiminnallisuus nojaa kansalliseen suomi.fi palvelutietovarantoon ja kohdentuu laaja-alaiseen hyvinvointialueiden, kuntien, yleishyödyllisten yhteisöjen sekä yritystenkin palvelutarjontaan. Tulkitaan tämä hakutoiminnallisuus viranomaisen neuvonnaksi ja miten viranomaisen vastuut tässä kohden määräytyvät.](#) Hyvinvointialueet kehittävät vastaavia hyvinvoinnin palvelutarjotinratkaisuja myös osin omista lähtökohdistaan.
 - Myös chat bottien yhteydessä nousee esiin, mikä ero on neuvonnalla ja teknologiaa hyödyntävällä asiakas- ja palveluohjauksella vai onko niillä ylipäänsä eroa.
 - [Terveyshyötyarvio-tyyppiset työkalut](#) ja asiakassegmentaatio: voidaanko tekoälyä hyödyntää tällaisessa ja millaisin reunaehdoin tai rajauksin?
 - [Opiskelijaterveydenhuollon terveystarkastuksia tukevat digitaaliset ratkaisut: voidaanko hyödyntää automaattista päättelyä ja tekoälyä terveystarkastuksen tarpeen kiireellisyyden määrittelyssä?](#)
 - [Kelan vastaavat palvelut](#); Kelan asema ja kysymys tekoälyn hyödyntämisestä
 - Yleisesti: voiko viranomaisen hyödyntää tekoälyä tehtävissään ilman kansallista lainsäädäntöä?
 - OKA on ottanut kantaa Omaolo-palveluun julkisen hallintotehtävän hoitamisen ja palvelun käyttöohjeiden näkökulmasta: <https://oikeuskansleri.fi/-/palvelun-kayttoehtojen-ja-tiedon-kayttajalahtoisuus>
- 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.)
 - Lääkinnälliset laitteet ja niitä koskeva asetus ja lainsäädäntö
 - sote-asiakastietolaki: säätää asiakastietojen käsittelystä, ja esimerkiksi kirjaamisesta
 - tietosuoja-asetuksen soveltaminen: hyvinvointialueilla tietosuoja-asetusta sovelletaan hyvin eri tavoin, joka johtaa siihen, että palveluja kehitetään eri lähtökohdista

2. Kuvatkaa, millaista toimintaa olisi tavoitellissa (ml. millainen toimintamalli tai palvelu olisi käytössä)?

- a. automaatiota ja tekoälyn käyttöä voisi toteuttaa palveluissa siten, että säännöt samat kaikille ja voidaan tehdä turvallisesti (esim. nyt alueet tekevät eri tavoin asioita)
 - i. hyvä on, että sotessa on kansallisia sanastoja ja luokituksia
 - ii. myös digitaalisten palvelujen sanasto olemassa
 - b. Digitaalista asiakas- ja palveluohjausta, hyödyntäen myös tekoälyavusteisia hakutoiminnallisuuksia, voidaan käyttää hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä ennaltaehkäisyyn tukena monialaisesti yli toimiala- ja toimijarajojen. Kansalaisen omaehtoista toimintaa voitaisiin tällöin tukea entistä paremmin yhden luukun periaatteella.
3. Lainsäädännön muuttamisen ohella, mitkä muut toimenpiteet olisivat alustavasti tarpeen, jotta toimintaa voidaan tosiasiasa muuttaa?
 - a. Ohjaaminen ja erityisesti lainsäädännön toimeenpanon ohjaaminen
 - b. Kansalaisten neuvonta
4. Tunnistatko 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?
 - a. Pitää ensinnäkin tunnistaa, että on erilaisia palveluja, eli pienemmän riskin ja suuremman riskin. Esimerkiksi viranomaisen antama tekoälyavusteinen asiakas- ja palveluohjaus tai neuvonta hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä, esimerkiksi liikuntapalveluissa, sisältää vähäisesti riskejä verrattuna neuvontaan sosiaali- ja terveystieteissä
 - b. Jos lainsäädännössä säädetään, että viranomainen joka tapauksessa vastaa tekoälyn käyttöönottamisesta ja käytöstä, niin eikö silloin asia ole kunnossa? Toki kysymys lienee, että miten viranomainen pystyy siitä aina vastaamaan eli voiko tällainen lainsäädäntö hidastaa/estää tekoälyjärjestelmien käyttöönottoa viranomaisessa
 - i. Tässä olisi hyvä huomata, että yksityisiä sote-toimijoita ei aina koskisi samat säännöt, jos sääntely kohdistuisi vain viranomaisiin
 - ii. Lainsäädännössä olisi hyvä huomioida, että viranomaisten välillä sekä viranomaisten ja muiden sektorien toimijoiden välillä tapahtuu asiakas- ja palveluohjausta, jossa digitaalisia ratkaisuja ja tekoälyä tulisi voida hyödyntää entistä laajemmin asiakkaan tukena.
5. Oletteko selvittäneet tai tunnistanee keinoja, joilla palveluautomaatiota voitaisiin antaa tekoälyllä niin, että voimassa olevan digipalvelulain 6 a §:n vaatimukset ennalta varmistamisesta edelleen täyttyisivät?
 - a. Palvelujen toiminnallisuuksia on kehitetty siten, että viranomainen voi vaikuttaa tekoälyn antamiin vastauksiin (esim. laadunvarmistus).
 - b. Esimerkiksi hakutoiminnallisuuksissa hyödynnettävien tietovarantojen, kuten esim. kansallinen Palvelutietovaranto, laadun varmistaminen on palveluja tarjoavien lukuisten viranomaisten yhteisellä vastuulla.
6. Liittyykö palveluautomaation hyödyntämiseen kokemuksenne mukaan osaamiseen, tiedon puutteeseen tai toimijoiden välisiin tulkintaeroihin liittyviä esteitä?

- a. Kyllä, etenkin hyvinvointialueilla on erilaisia tulkintoja esteistä ja mahdollisuuksista -> toivovat kovin yksityiskohtaista ohjausta ja etenkin tietosuojasetusta sovelletaan eri tavoin
7. Onko organisaatiossanne arvioitu tai tunnistettu suunnitellun tai jo käytössä olevan palveluautomaation osalta [EU:n tekoälysäädöksen](#) vaikutuksia; jos on, mitä ne ovat?
- a. On pohdittu, mitä käytössä olevia ja potentiaalisia tekoälyjärjestelmiä (käyttötapauksia) olisi sotessa ja mitkä ovat kansallisen lainsäädännön muuttamistarpeet, esim. miten viranomainen voi käyttää tekoälyä missäkin tehtävässä
 - b. Olemme myös käynnistäneet sosiaali- ja terveydenhuollon tekoälyn ekosysteemin, jossa yhdessä pohditaan esimerkiksi tekoälyasetuksen ja muun lainsäädännön merkitystä ja jaetaan kokemuksia
 - i. <https://digifinland.fi/sote-tekoalyn-ekosysteemi/>
8. Tunnistattekko toimijoita, joita ongelman tarkastelussa tulisi kuulla tai joiden asiantuntemusta tulisi hyödyntää?
- a. Hyvinvointialueet, Kela, THL, DigiFinland, yksityiset sote-tuottajat, etujärjestöt kuten Terveysteknologia ry, Hali ry, Hyvil Oy, Fimea