

Asia: VN/12980/2025

Luonnos hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta (tekoäly neuvonnassa)

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

1. Yleinen kanta esitykseen

Pirkanmaan hyvinvointialue pitää digipalvelulain 6 a §:n muutosehdotusta tarpeellisena, ajantasaisena ja tarkoituksenmukaisena. Ehdotus mahdollistaa tekoälyn ja kehittyneen palveluautomaation hyödyntämisen viranomaisneuvonnassa tavalla, joka parantaa palveluiden saavutettavuutta, yhdenvertaisuutta ja kustannustehokkuutta. Muutos tukee hyvinvointialueen strategisia tavoitteita tuottavuuden ja palvelujen digitaalisen saavutettavuuden vahvistamisessa.

Pidämme erityisen myönteisenä sitä, että nykyinen tulkinnallisesti hankala rajoitus ennalta hyväksyttävästä neuvonnan sisällöstä poistetaan. Tämä mahdollistaa modernien, generatiivisten ja adaptiivisten tekoälyratkaisujen käyttöönoton ilman, että viranomaiselta vaaditaan sisällöllistä etukäteishyväksyntää, joka on teknisesti mahdotonta dynaamisissa järjestelmissä.

2. Keskeiset huomiot muutosehdotuksesta

2.1 Laadunvarmistus ja valvonta käytön aikana

Hyvinvointialue pitää perusteltuna, että viranomaisille asetetaan velvoite varmistaa automaattisen neuvonnan laatu sekä ennen käyttöönottoa että käytön aikana. Tämä on linjassa EU:n tekoälyasetuksen kanssa ja tukee jatkuvan laadunhallinnan mallia.

Toteamme kuitenkin, että jatkuva valvonta edellyttää selkeitä ohjeita ja yhtenäisiä menetelmiä esimerkiksi virheiden seurantaan, riskiluokitukseen ja auditointiin.

2.2 Oikeusturva ja syrjimättömyys

Kannatamme vahvasti esityksen painotusta syrjimättömyyden turvaamiseen sekä vinoumariskien hallintaan. Tekoälyn käyttö neuvonnassa edellyttää erityistä huomiota siihen, ettei asiakkaita ohjata eri tavoin esimerkiksi iän, terveydentilan, kielitaustan tai sosioekonomisen aseman perusteella.

2.3 Neuvonnan ja päätöksenteon rajanveto

Pidämme hyvänä, että lakimuutos selventää:

- automaattinen neuvonta ei ole automaattista päätöksentekoa
- esitys ei luo valtuuksia automatisoituihin viranomaispäätöksiin

Tämä raja on välttämätön erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon kontekstissa, jossa automatisoidut ratkaisut voivat vaikuttaa suoraan asiakkaan oikeuksiin, palveluihin ja potilasturvallisuuteen.

2.4 Tiedottaminen käyttäjälle ja vaihtoehto asioida henkilön kanssa

Hyvinvointialue pitää tärkeänä, että automaattinen neuvonta on läpinäkyvää ja käyttäjällä on mahdollisuus siirtyä asioimaan luonnollisen henkilön kanssa. Tämä lisää sekä oikeusturvaa että asiakkaan luottamusta viranomaispalveluun.

2.5 Vaikutukset hyvinvointialueiden toimintaan

Muutos on erittäin merkittävä hyvinvointialueiden kannalta, koska neuvonnan volyymi ja monimutkaisuus ovat huomattavia. Esimerkiksi terveysneuvonta, sosiaalipalvelujen neuvonta ja ajanvarausten esipalvelu hyötyvät tekoälyn tuottamasta 24/7-palvelusta.

Hyödyt:

- palvelutarpeen ohjautuminen oikeaan paikkaan paranee
- puhelin- ja chat-kuormitus kevenee
- monikielinen neuvonta helpottuu
- yhdenvertaisuus vahvistuu

Haasteet:

- terveyteen liittyvät neuvontatilanteet sisältävät kohonneen riskin virheiden vaikutuksista (käytettävä suurta harkintaa tällaisen neuvonnan toteuttamisessa ja käyttöönötossa)
- erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia henkilötietoja käsitellään usein
- integraatiotarpeet ovat laajoja

Nämä näkökohdat on hyvä huomioida myös valtakunnallisessa toimeenpanossa.

3. Ennalta varmistamisen vaikutukset hyvinvointialueelle

Pidämme erittäin kannatettavana, että vaatimus ennalta varmistettavista neuvontasisällöistä poistetaan.

Tämä rajoite on ollut teknisesti ja toiminnallisesti yhteensopimaton modernien tekoälyratkaisujen kanssa. Muutoksen ansiosta hyvinvointialue voi:

- hyödyntää dynaamisia, generatiivista tekoälyä käyttäviä neuvontaratkaisuja
- tarjota asiakkaille tilanteeseen mukautuvaa neuvontaa ilman suuria viiveitä
- kehittää palveluautomaatioita, jotka vähentävät ammattilaisten kuormitusta
- rakentaa neuvontaprosesseja, joita ei tarvitse määritellä manuaalisesti kysymys–vastaus-puu-logiikaksi

Samalla on tärkeää korostaa, että palveluautomaatio ei saa muodostaa oikeusvaikutteisia päätöksiä. Tämä raja on hyvinvointialueen näkökulmasta selkeä ja tarkoituksenmukainen.

4. Yhteenveto

Pirkanmaan hyvinvointialue puoltaa lakimuutosta ja katsoo sen mahdollistavan:

- paremman palvelujen saatavuuden
- selkeämmän sääntelykehysten tekoälyn käytölle
- yhdenvertaisemman ja saavutettavamman neuvonnan
- tuottavuusvaikutuksia koko julkiselle hallinnolle

Samalla korostamme, että toimeenpanossa on annettava valtakunnalliset selkeät ohjeet muun muassa:

- riskienhallinnasta
- auditointimallista
- lokituksesta
- tietosuojan erityisvaatimuksista
- vinoumien arvioinnista

Selkeitä, yksiselitteisiä ohjeita tarvitaan erityisesti hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä, joissa neuvonnan virheillä voi pahimmillaan olla suoria vaikutuksia asiakkaan terveyteen ja hyvinvointiin.

Tuomisto Kati

Pirkanmaan hyvinvointialue - Pasi Virtanen, konsernijohtajan varahenkilö