

Tukiäly kuuluu kaikille Keusotessa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (Keusotessa) tekoäly nähdään välineenä vapauttaa ammattilaisten aikaa potilas- ja asiakastyöhön, parantaa tuottavuutta ja hyödyntää tietoa aiempaa tehokkaammin. Kuluvana syksynä toteutettu henkilöstökysely (N=437) paljasti, mikä motivoi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ottamaan tukiälyä käyttöön ja millaista tukea eri työntekijäryhmät tarvitsevat.

TEKSTI: JARMO PULKKINEN

Hyvinvointialueet toimivat parhaillaan usean systeemin haasteen kanssa: niukat taloudelliset resurssit, kasvava palvelutarve sekä velvoite parantaa palveluiden vaikuttavuutta ja saatavuutta. Tekoäly tarjoaa näihin haasteisiin potentiaalisesti konkreettisia ratkaisuja. Keusoten tavoitteeksi on asetettu tekoälyn osalta 10 prosentin tuottavuusparannus ja vastuullisuus. Ensisijainen hyöty halutaan kohdentaa potilas- ja asiakastyöhön. Sen ohessa hallinnon tehostamiseen, tietojohdantamiseen ja tietotyöhön.

Hyvinvointialueet eivät selviydy lakivelvoitteista ilman digitalisaatiota, kun työikäisen väestön osuus pienenee ja palvelutarve kasvaa. Tekoäly, kuten luonnollisen kielen käsittely ja koneoppiminen, on digitalisaatiokehityksen innostava uutuuks, koska se jäljittelee ihmisen kykyä ja kehittyy nopeasti. Potentiaali on todellinen ja otettava vakavasti.

Tiekarttatyö viitoittaa

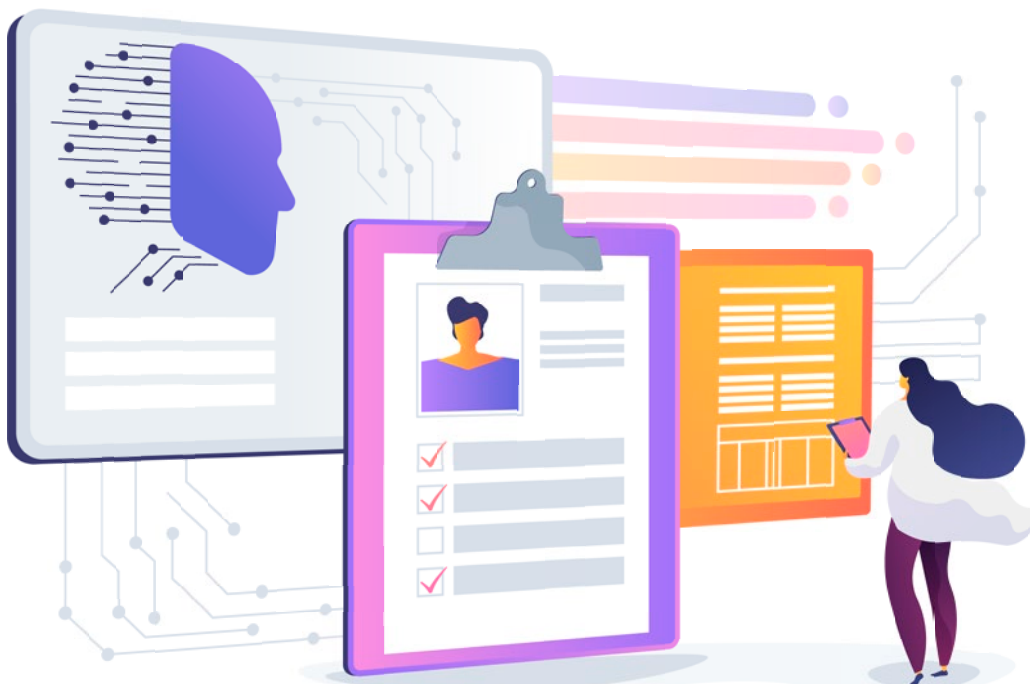
Helmikuussa 2025 Kesotessa aloittanut tekoälytiimi suunnittelee työn suunnan, rakentaa tiekarttaa ja tukee yksiköitä käyttöönotossa. Tavoitteisiin päästään vain yhteistyössä sisäisten tiimien, muiden hyvinvointialueiden, järjestelmätoimittajien ja tutkijoiden kanssa.

Käytännön tekoälyratkaisut olemme jakaneet viiteen osioon, jossa haastavuus lisääntyy porras portaalta. Helpointa on ollut aloittaa generatiivisen tekoälyn työkaluilla, kuten Microsoft Copilot Chat. Seuraavaksi tulevat tekoälyapurit ja -agentit, esimerkiksi oikaisuvaatimusten referointi tai tietosuoja-arvioinnin tuki. Kolmantena ovat tietojohdantamisen ratkaisut, kuten kansantautien ennustemallit. Neljäntenä ovat järjestelmien ja ohjelmistojen tekoälyominaisuudet, kuten sosiaalihuollon asiakkaiden taustatietojen tiivistäjä. Viidentenä ja haastavimpia ovat erilliset tekoälyjärjestelmät, kuten kotihoidon apuhoitaja.

Näin syntyy tukiälyn idea: tekoäly tukee ihmisen työtä, ei korvaa sitä. Työntekijöitä rohkaitaan tekoäly ensin -ajatteluun, jossa jokaisen tehtävän kohdalla mietitään tekoälyn hyödyntämismahdollisuuksia.

Ohjeistuksissa painotamme, että ammattilaisen tulee tarkistaa aina tekoälyn tulos ennen käyttöä. Ihmisen arvio ja vastuu ovat keskeisiä. Asiakkaitten ja potilaitten tunnistamisen mahdollistavia tietoja saa käsitellä vain sallituissa ympäristöissä.

Tekoäly tukee ihmisen työtä, ei korvaa sitä.



Havaintoa henkilöstökyselystä

Hyöty motivoi

Juuri valmistunut Keusoten henkilöstökysely paljasti (N=437), että työtehtäväkohtainen hyöty motivoi tekoälykäytössä eniten. Suorituskykyhyödyt (ajansäästö ja työn laadun paraneminen) nousivat vahvimiksi motivaattoreiksi. Tulos on yhteneväinen aiemman teknologioiden hyväksymisen ja käytön laajan tutkimusperinteen kanssa. Peräti 88 prosenttia koki tehokkuuden parantamisen motivoivaksi ja 86 prosenttia työn laadun parantamisen. Ei niin yllättäen, strategiset linjaukset motivoivat vähemmän: vain 48 prosenttia koki organisaation strategian ja esihenkilön kannustuksen motivoivaksi.

Työntekijät, jotka hyödyntävät tekoälyä, arvioivat oman osaamisensa kohtuulliseksi, mutta koulutus-tarve on suuri koko henkilöstössä. Yli 80 prosenttia arvioi koulutustarpeensa vähintään kohtuulliseksi. Itsearvioitu osaaminen ja koulutustarve korreloivat odotetusti negatiivisesti eli edistyneet kokivat tarvitsevänsä vähemmän koulutusta.

Käyttäjäprofiilit

Henkilöstö jakautuu neljään käyttäjäprofiliin. Digitaaliset edelläkävijät (13 %) käyttävät tekoälyä sujuvasti ja toimivat mentoreina. Kehityshakuiset osaamiskuilun tunnistajat (23 %) näkevät hyödyt, mutta tarvitsevat esimerkiksi koulutusta. Tarkkailijat (35 %) suhtautuvat varovaisesti eivätkä ole vakuuttuneet hyödyistä. Hyödyntämätön potentiaali (23 %) sisältää motivoituneita, jotka tarvitsevat pääsyn työkaluihin, ja nykyisiä käyttäjiä, jotka kaipaavat ohjeita. Noin kuusi prosenttia ei voitu sijoittaa näihin ryhmiin.

Edelläkävijät hyötyvät vertaismentoroinnista ja syventävistä haasteista. Kehityshakuiset tarvitsevat ohjattuja harjoituksia ja turvallisia sandbox-ympäristöjä. Tarkkailijoille tehoaa roolikohtainen hyötynäyttö: esimerkit, joissa ajansäästö näkyy omassa työssä. Hyödyntämätön potentiaali kaipaa esimerkiksi pääsyä työkaluihin ja ohjeita.

Yhteenvetona kaikilla hyvinvointialueilla tarvitaan hyötyjä tuottavia tekoälytyökaluja ja -ominaisuuksia (tehokkuus, laatu), turvalliset kokeiluympäristöt ('sandboxit'), kohdennettu osaamisen rakentaminen (rooli- ja tehtäväkohtaiset polut), vertaisverkostot ja -esimerkit (näkyvät mentorit) sekä selkeä hallintamalli (ohjeistus, tietoturva ja -suoja, etiikka, potilas- ja asiakasturvallisuus).

Kaikilla hyvinvointialueilla tarvitaan hyötyjä tuottavia tekoälytyökaluja ja -ominaisuuksia, turvalliset kokeiluympäristöt, kohdennettu osaamisen rakentaminen, vertaisverkostot ja -esimerkit sekä selkeä hallintamalli.

Ammattilaisen tulee tarkistaa aina tekoälyn tulos ennen käyttöä. Ihmisen arvio ja vastuu ovat keskeisiä.



Kirjoittaja toimii Keusotessa tekoälyn kokonaiskehittämisestä vastaavana projektipäällikkönä. Hän väitteli lokakuussa 2025 hallintotieteiden tohtoriksi Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnassa. Hän on toiminut seitsemän vertaisarvioitun tieteellisen artikkelin pääkirjoittajana.

Pulkkisella on yli 25 vuoden kokemus digitalisaatiosta pääasiassa yrittäjänä. Hän on toteuttanut digihankkeita yli 300 organisaatiolle ja toiminut sosiaali- ja terveysministeriön johtaman kansallisen SOTE-tekoälyn ekosysteemin koordinaattorina.

jarmo.pulkkinen@keusote.fi | www.linkedin.com/in/jarmopulkkinen

Keusoten tekoälyn alkutaival osoittaa, että tekoälyn onnistunut käyttöönotto edellyttää systeemistä lähestymistapaa, jossa teknologia, ihmiset ja prosessit kehittyvät yhdessä. Kyse on systeemisestä sosioteknisestä ilmiöstä, jossa sekä työnantajaorganisaatiolla että työntekijällä on omat roolinsa. Kun fokus pysyy siinä, miten tekoäly helpottaa ja parantaa työtä, henkilöstö sitoutuu muutokseen aidosti. ■