

ESIMERKKI · POHTEEN MALLI KÄYTÄNNÖSSÄ

UusiAika

Tekoälyavusteisen puhelinpalvelun
kehittäminen terveydenhuollossa

**Kun tehtävä on rajattu,
hyödyn voi mitata.**

Aappo Keränen

asiantuntijahammaslääkäri, Pohde · väitöskirjatutkija, Oulun yliopisto

Sidonnaisuudet: toimin UusiAika-hankkeen asiantuntijana, ja palvelu on
osa väitöskirjatutkimustani Oulun yliopistossa.

STAS ry:n ja Pohteen yhteisseminaari · OYS 18.9.2026 · UusiAika-hanke on saanut rahoitusta Sitralta.

KERTOO OLEVANSA TEKOÄLY

Hei! Olen Pohteen tekoälyavustaja.

OMIN SANOIN

Voit puhua minulle kuten ihmiselle.

KÄYTTÖTARKOITUS RAJATTU

Käytän antamiasi tietoja vain ajanvarausasioissa.

TIETOSUOJA

Voit lukea lisää tietojesi käytöstä osoitteessa pohde.fi/tietosuojaselosteet.

VASTAUS VOI VIIPYÄ

Joskus vastauksessani voi mennä pieni hetki, kun tarkistan tietoja.

RAJATTU TEHTÄVÄ

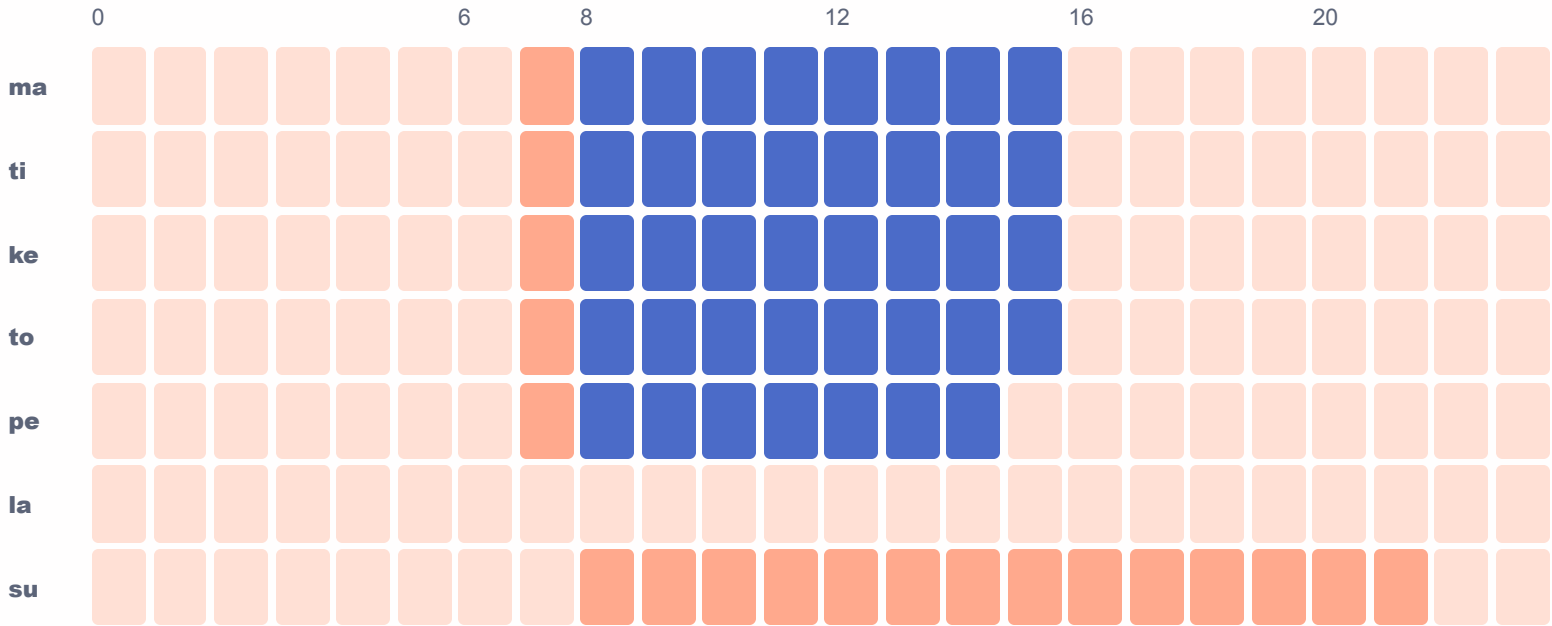
Aloitetaan. Oletko soittamassa ajanvarauksen peruuttamiseen tai
siirtämiseen liittyen?

Ajan siirto ei odota virka-aikaa

Siirto ja peruutus eivät vaadi kliinistä osaamista. Puhelimessa ne vievät silti ammattilaisen työaikaa ja asiakkaan odotusaikaa.

- Ajanvarauspuhelin**
ma–to klo 8–16, pe klo 8–15
- Tekoälyapuri**
ympäri vuorokauden, ilman jonoa
- 29 % asiaa koskevista puheluista tulee aukioloaikojen ulkopuolella**
yleisimmin arkipäivisin klo 7–8 ja sunnuntaisin

Aukioloajat: pohde.fi, suun terveydenhuollon ajanvaraus, 9/2026.
Käyttö: Aivot Labs Oy, 3.6.–15.9.2026.



39 h viikossa → 168 h viikossa

Apurin tehtävä ja sen rajat

Tehtävä on rajattu tarkoituksella: aikuinen peruuttaa tai siirtää oman hammashoitoaikansa.



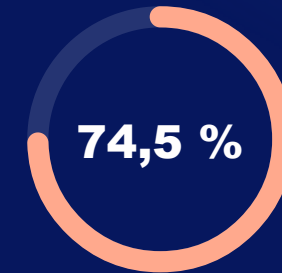
EI KUULU TEHTÄVÄÄN

- Hoidon tarpeen arvio – sen tekee terveydenhuollon ammattihenkilö
- Alaikäisten ja toisen puolesta asiointi
- Epäselvät tilanteet – ne ohjataan ihmiselle

Tekoälystä kerrotaan ensimmäisessä lauseessa, ja asiakas voi aina valita ihmisen.

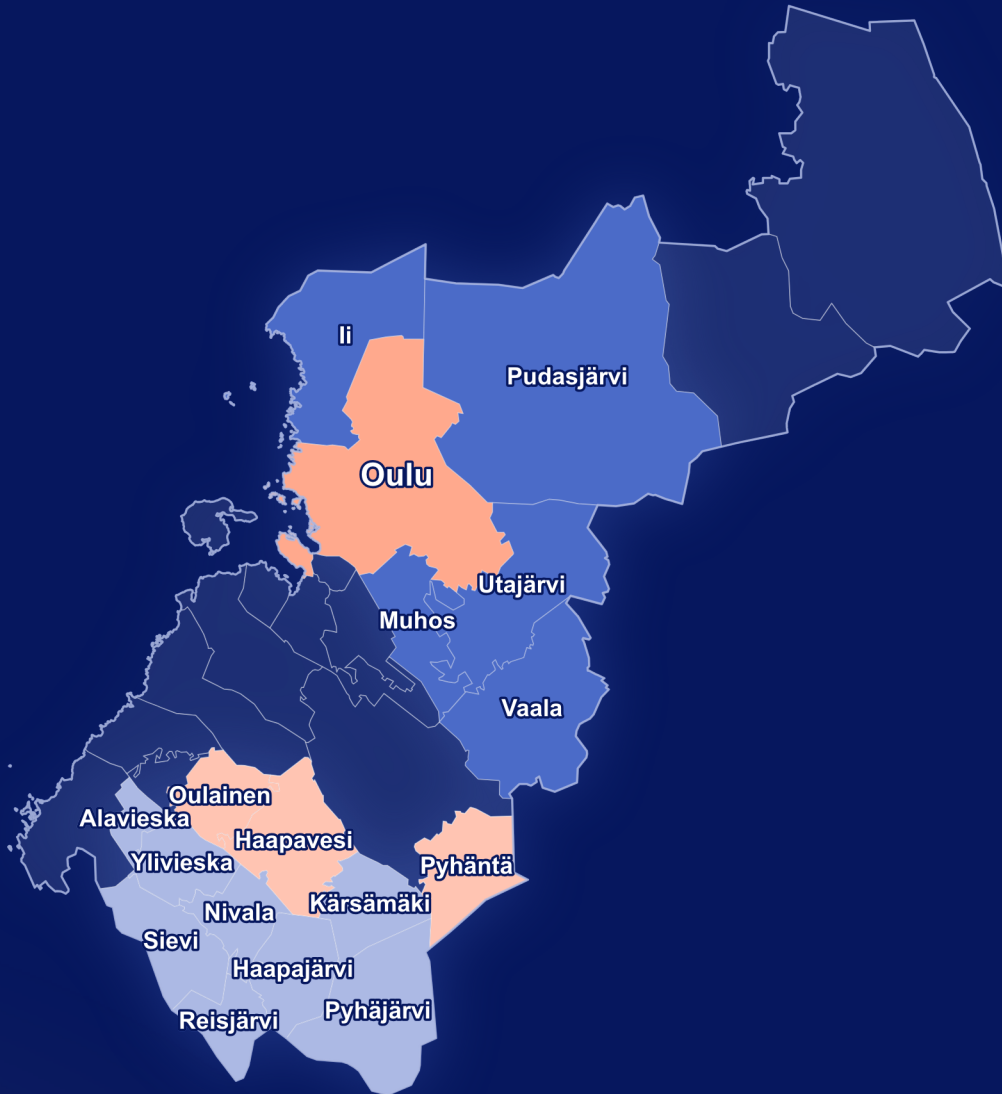
TOUKOKUU-SYYSKUU 2026

Käyttöönotto neljässä vaiheessa



311 245

asukasta · 17 kuntaa 30:stä · osuus Pohteen väestöstä



- 1. vaihe, toukokuu** · 5 kuntaa, 30 633 as. · Ii, Muhos, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala
- 2. vaihe, toukokuu** · 8 kuntaa, 48 335 as. · Alavieska, Haapajärvi, Käsämsäki, Nivala, Pyhäjärvi, Reisjärvi, Sievi, Ylivieska
- 3. vaihe, kesäkuu** · Oulu, 217 469 as.
- 4. vaihe, syyskuu** · 3 kuntaa, 14 808 as. · Haapavesi, Oulainen, Pyhäntä

12/2025 Sitran rahoituspäätös → 1/2026 toimittaja valittu → 5–6/2026 käyttöönotto → 9/2026 kolme kuntaa lisää

Väestö 31.12.2025: Tilastokeskus · Aluerajat © Tilastokeskus, CC BY 4.0

Yksinkertainen siirto, monta ehtoa

Vanha aika pois ja uusi tilalle – mutta millä ehdoilla?



Tekoäly tuo hiljaiset käytännöt näkyviin.

Ehdoista sovitaan ammattilaisten kanssa. Se on laatutyötä jo ennen kuin tuottavuutta syntyy.

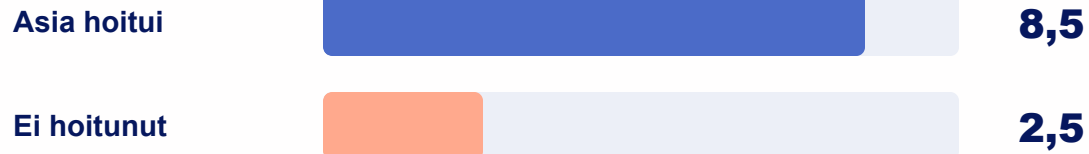
Hoituiko asia?

Asiakaspalaute tekoälyapurin ensimmäiseltä kesältä

63%

apurikanavan vastaajista sai
asiansa hoidettua (98/155)

SUOSITTELUHALUKKUUS, KESKIHARVO 0–10



Ehdotus: seurattava mittari on hoitumisaste.

IHMISEN VALINNEET • N = 317

Miksi et valinnut tekoälyapuria?



- 56,8 % halusi asioida ammattilaisen kanssa
- 20,2 % asioi alaikäisen puolesta
- 8,8 % asioi toisen aikuisen puolesta
- 14,2 % jokin muu syy

29 % asioi toisen puolesta. Puolesta asiointi on apurin seuraava kehityskohde.

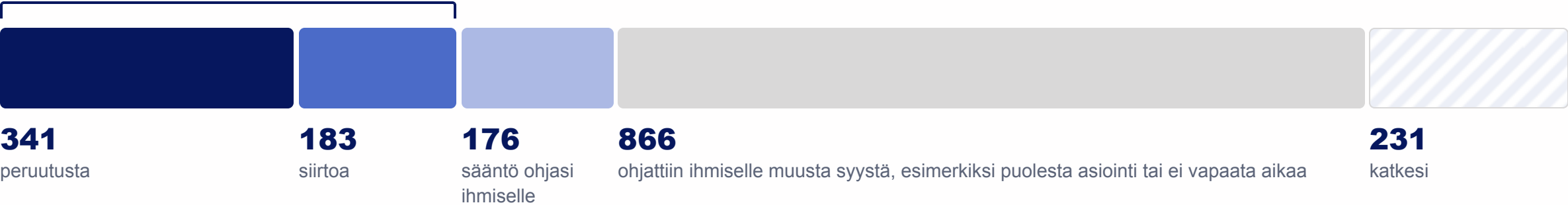
Asiakaspalautekysely 8.6.–28.8.2026, 479 vastausta (apurikanava 156, ihmiskanava 323). Vastaajat valikoituivat itse.

Hoitumisaste puhelulokista

1 797 puhelua, joissa soittaja kertoi asiansa · 3.6.–15.9.2026

39 % kun mukaan lasketaan säännön perusteella ihmiselle ohjatut

29 % apuri hoiti itse



Sama aineisto, kaksi lukua. Määritelmästä on sovittava ennen kuin tuloksia katsotaan.

Kysely kertoo vastanneista, puheluloki kaikista puheluista.

Lähde: Aivot Labs Oy, puheluloki 3.6.–15.9.2026, kun apuri oli käytössä Oulussa ja eteläisellä alueella koko päivän. Puheluja kaikkiaan 2 214. Osittain hoidettuja puheluja (apuri perui, ammattilainen varasi uuden ajan) ei voi eritellä.

Mitä tiedämme nyt?

Vaikutusketju: mistä on jo näyttöä, mitä seurataan ja mitä arvioidaan myöhemmin.

ASIAKKAAN HYÖTY

Asia hoituu jonottamatta, myös virka-ajan ulkopuolella

Asiakaspalaute · puheluloki: käyttöä myös aukioloaikojen ulkopuolella

 **HAVAITTU**

TOIMINNAN HYÖTY

Apuri hoitaa peruutuksia ja siirtoja

524 peruutusta ja siirtoa 15 viikossa.
Osan apuri aloittaa, ja ammattilainen vie loppuun.

 **HAVAITTU**



Ammattilaisen aikaa vapautuu

Seurataan puhelinpalvelun työmäärän avulla.

 **SEURATAAN**



Aika kohdentuu potilastyöhön

Näkykö vapautuva aika hoidossa?

 **ARVIOIDAAN MYÖHEMMIN**

ARVIOINNIN YDINKYSYMYKSIÄ

Siirtyykö asiointi apurille – vai syntyykö uusia yhteydenottoja?

Kolme opetusta seuraavaa tekoälyratkaisua varten

1

Rajaus kannatti

Hyvä ensimmäinen käyttötapaus on toistuva, hyödyllinen ja turvallisesti rajattavissa.

2

Ammattilaisten mukanaolo ratkaisi

Tavallinen tapaus on helppo. Poikkeukset löytyivät ammattilaisten kanssa.

3

Mittari löytyi aineistosta

Hoitumisaste kertoo enemmän kuin tyytyväisyys.

Jos palvelua laajennetaan, mittarin määritelmä, porrastus ja analyysisuunnitelma sovitaan etukäteen.

MAHDOLLISIA KEHITYSKOhteita

Puolesta asiointi

Ulossoitto

Muut palvelut

KESKUSTELUUN

Millainen näyttö riittää hallinnollisen tekoälyn laajentamiseen?

Kiitos

Sitra · Aivot Labs Oy · Oulun yliopisto ·
Pohteen suun terveydenhuollon ammattilaiset

Aappo Keränen
aappo.keranen@pohde.fi