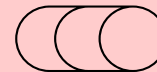
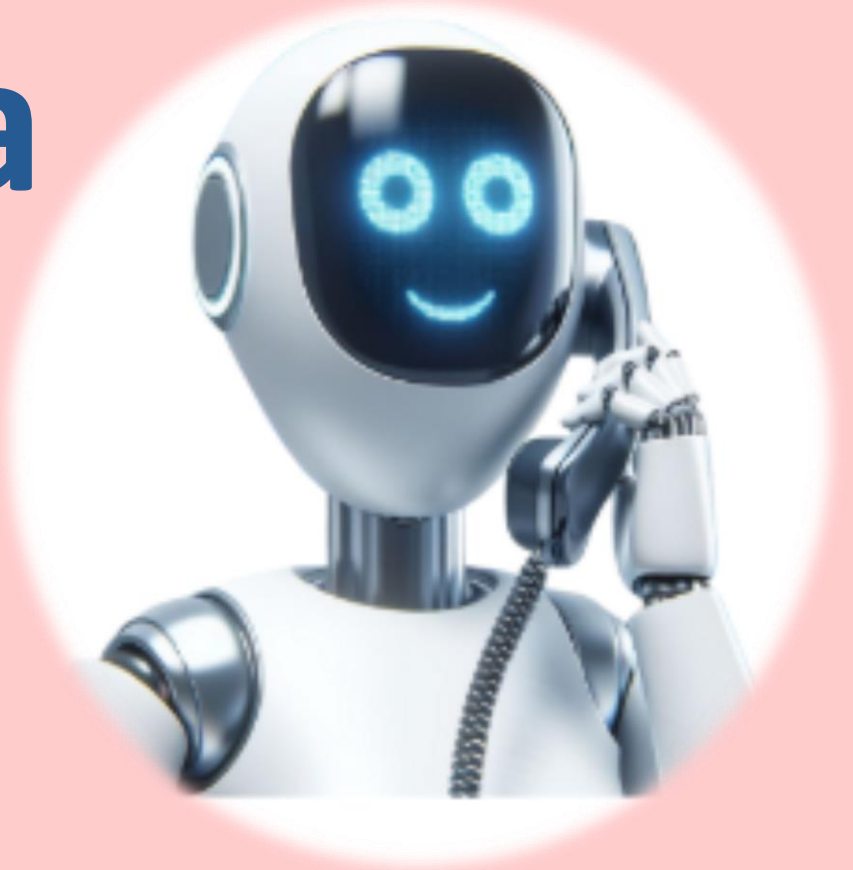


Nopeampaa asiointia puhelinpalvelussa tekoälyn avulla?

Minna Teiskonen
Projektipäällikkö digitiimi
Hyvaks



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tekoäly keskustelee asiakkaan kanssa ja kerää esitietoja soittajan oireista

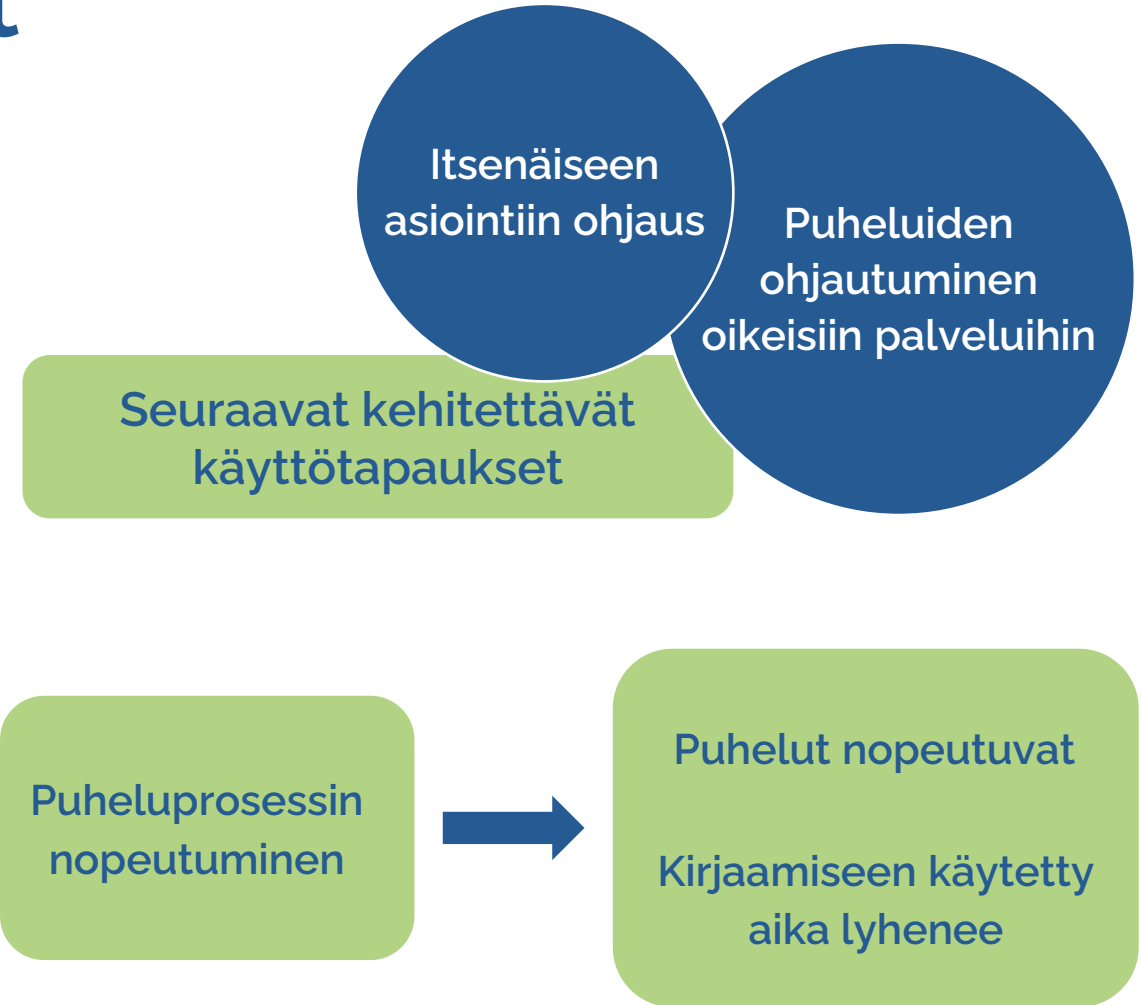
Lähtökohta ja tavoitteet

Lähtökohta

- Puhelinlinjojen ruuhkautuminen
 - Takaisinsoittopalvelun vasteaika venyy ajoittain seuraavaan päivään
 - Yhteydenottoja useita palvelukanavia pitkin

Tavoitteet

- Taloudellinen hyöty vähentyneinä henkilöstökuluina
- Palvelumahdollisuus virka-ajan ulkopuolella
 - Palveluaika nyt 7.30-16.00 (vastaaminen alkaa klo 8.00)



Missä mennään nyt

Kilpailutus saatiin päätökseen helmikuussa

- Deloitte (Cognigy)

Tavoitteena käyttöönotto kesäkuun alussa

Haasteita integraatio toteutuksessa ja tietoliikenteen suojauksessa botin ja puhelinjärjestelmän välillä

Tuotantoon vienti kahdelle Jyväskylän terveysasemalle

- Pilottiasema Kyllö 30.9. (puheluita n. 3500-4000 kk:ssa)
- Pilottiasema Nova 7.10. (puheluita n. 5500-6000 kk:ssa)

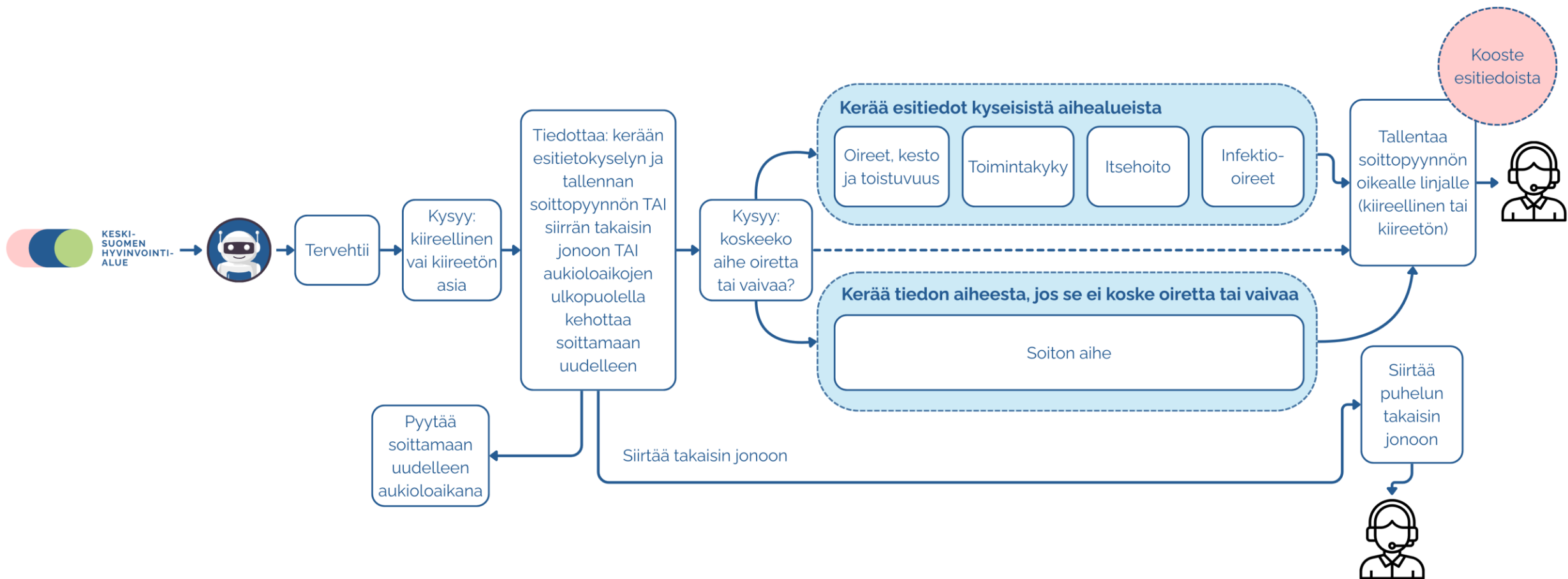
Päätös palvelun jatkosta marraskuun lopussa

- Loppuarviointi (2 kk:n perusteella)
 - Puhelun todellinen kesto (puhelu + kirjaaminen)
 - Käsittelijäkohtainen puhelun kesto
 - Vertailuasemat (ei käytössä bottia)
 - Muuttuuko toimintamalli ammattilaisten keskuudessa
 - Käyttäjäpalautteet

Tekoälyavustajasta yleisesti

- Tekoälyavustaja **ei ole lääkinnällinen laite**
- Ei tee diagnooseja tai ohjaa / neuvo potilaita sairauksiin liittyvissä asioissa – **apuväline hoitajan päätösten tueksi**
- Kaikki puhelut eivät mene tekoälyavustajan kautta, pilottivaiheessa **vain osa puhelusta** on tekoälyavustajan käsittelemiä puheluita
- Pystyy käsittelemään ensimmäisessä vaiheessa yhteensä **20 puhelua** yhtä aikaa
- Ensimmäinen käyttötapaus: **Yleinen esitietokysely**

Asiakkaan palvelupolku



Oiretiivistelmä

Nimi	Emma esimerkki	
Kansallinen henkilötunnus	123456-5678	 Kopioi
Puhelinnumero	0401878971	
Tiivistelmä		
Oireet	Ranteissa nivelrikko, kipua molemmissa ranteissa. Vasemman ranteen oireet alkaneet viime vuonna, oikean ranteen oireet noin puoli vuotta sitten. Olkapäässä kipua syyskuusta alkaen, aiemmin todettu kiertäjäkalvosinoireyhtymä, saatu pistos. Lonkan nivelrikko, johon hyvä hoito.	
Kesto	Vasen ranne: oireet viime vuodesta. Oikea ranne: oireet puoli vuotta. Olkapää: oireet syyskuusta.	
Toimintakyky	Oireet vaikeuttavat arjen askareita ja harrastuksia, kuten neulomista.	
Itsehoito	Ei itsehoitoa, saanut pistoksen lääkäriltä ja fysioterapeutilta.	
Kuume	Ei kuumetta.	
Kipu	Kipua molemmissa ranteissa ja olkapäässä. Lonkan nivelrikko, johon hyvä hoito.	
Muuta	Ei lisättävää. Asiakas osaa kuvata oireet hyvin.	

Muun asian tiivistelmä

<https://kssmiccbot.shp.ks/bothandoff/patientinfo/details/65930780>

Potilastiedot

Nimi	Emma Esimerkki	
Kansallinen henkilötunnus	123456-2121	 Kopioi
Puhelinnumero	0401878971	

Tiivistelmä

Aihe	Labran ajanvarausasioita	
------	--------------------------	--

 Kopioi

Tavoitellut hyödyt asiakkaalle ja ammattilaiselle



Tuloksia 30.9.-24.10.

Tekoälyavustajan
kautta jätetyt
soittopyynnot
3364 kpl
43 %

Soittajista
47,5 % on
halunnut jatkaa
keskustelua
tekoälyavustajan
kanssa

Tekoälyavustajan
kanssa käydyn
keskustelun
keskimääräinen
pituus
3 min 21 sek.

Palautteet

*"Hyvä lisä puhelintyöhön,
pääsee heti kiinni itse asiaan."*

70 % hoitajista kokee, että tiivistelmät nopeuttavat hoidon tarpeen arviointia

57 % hoitajista kokee, että tiivistelmät nopeuttavat kirjaamista

"Olen tykännyt paljon! Mielestäni on loistavaa, ettei minun puhelussa tarvitse odotella potilaan muistellessa henkilötunnusta, tai pohtiessa kuinka kauan oire on kestänyt."

"Hyvin harvoin olen kopioinut suoraan potilaan vastauksia, koska en koe siitä olleen hyötyä."

57 % soittajista kokee esitietojen antamisen hyödyllisenä

- Palautekyselyyn vastanneista soittajista **54 %** antoi positiivista sanallista palautetta (mm. asioinnin helppous ja selkeys, ylitti odotukset, ymmärsi hyvin puhetta ja ääni oli selkeä, auttaa hoitajien työtä).
- Eniten kritiikkiä saa samojen kysymysten toisto, henkilötunnuksen antamisen ongelmat ja luottamus, keskustelun tempo, inhimillisyyden puute, takaisinsoiton selkeys, hitaus ja turhat kysymykset, ohjeistus sekä väärinymmärrykset.

Haasteet ja onnistumiset

Haasteet

- Nollasta liikkeelle ja kehittämään aivan uutta, useita muuttujia
- Tiimin henkilöstön vaihtuvuus
- Tiukka aikataulu
- Tekniset haasteet (integraatiot ja tietoturva)
- Resurssit (tietohallinto ja kolmannet osapuolet)
- Puhelinjärjestelmän data (hyötyjen mittaaminen ja käyttötapausten suunnittelu)
- Monitoimittajaympäristön koordinointi

Onnistumiset

- Yhteinen tahtotila kasvanut projektin edetessä
- Muutoksen läpivienti ammattilaisille
- Yhteiskehittäminen
- Nähdään tarpeellisena ja edelleen kehitettävänä projektina
- Sujuva yhteistyö avosairaanhoidon edustajien kanssa
 - Johdon sitoutuminen ja tuki
- Onnistunut kilpailutusprosessi
- Toimiva yhteistyö toimittajien kanssa
- Medianäkyvyys

Mitä opimme?

- Ainutlaatuinen ja innostava projekti
- Käyttöönnotossa tarvitaan riittävästi tukea kentälle
- Bottitoiminnasta on monenlaisia näkemyksiä hoitajilla ja ammattilaisilla
- Lähiesihenkilöiden innostus ja panostus vaikuttaa lopputulokseen
- Ammattilaisten ja asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen on välttämätöntä
- Palautteet heti alusta tärkeitä kehittämisen suhteen

- Luotettava ja riittävä puhelindata on kehittämisen perusta
- Kahden kuukauden aikajänne tulosten osoittamiseen on liian lyhyt
- Uuden opettelu vie aikaa, luotettavaa dataa ei synny heti
- Tiedottamista ja markkinointia ei voi olla liikaa
- Työnkulkujen selkeyttäminen nousi esiin: HTA-kirjaaminen, syykoodit ja puhelinkäyttäytyminen.
- Uusi toimintamalli herättää jännitystä
- Asenteet, ennakkoluulot ja motivaatio vaikuttavat merkittävästi

Päätulokset ja johtopäätökset

- Kehittäminen ja käyttöönotto edellyttivät monipuolista osaamista ja eri roolien välistä yhteistyötä
- Tiivis ja jatkuva yhteistyö eri toimijoiden välillä oli ratkaisevaa onnistumiselle
- Iteratiivinen kehitys tuotantoon viennin jälkeen on välttämätöntä jatkuvan parantamisen kannalta
- Käyttöönotto vaatii sopeutumista sekä ammattilaisilta että asiakkailta, sillä kyseessä on täysin uusi toimintatapa
 - Luottamuksen rakentaminen tekoälyratkaisuihin
 - Asiakkaiden ohjaus ja opastaminen uudelleenlaiseen asiointiin
- Ratkaisulle on selvä tarve, mutta se vaatii vielä hiukan kehittämistä toimiakseen sujuvasti ja luotettavasti kaikissa tilanteissa
- Päätökset tehdään toistaiseksi lyhyen käyttöönottojakson perusteella – suunta on kuitenkin oikea
- Ratkaisu on mahdollista toistaa myös muilla hyvinvointialueilla

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyvääarkikaikille



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU