

## Puhelinrobotti-hankkeen ohjausryhmän asettaminen ja jäsenten nimeäminen

Valmistelijat Projektipäällikkö Minna Teiskonen, puh. 040 5390833

Selostus Keski-Suomen hyvinvointialue on toteuttanut kilpailutuksen ja tehnyt hankintapäätöksen tekoälypohjaisesta puhelinrobotista. Kilpailutuksen voitti Deloitte. Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Pohjois-Savon hyvinvointialue ja Etelä-Savon hyvinvointialue ovat sitoutuneet erillisellä sopimuksella yhteishankintaan, ja heillä on mahdollisuus optiolla ottaa palvelu käyttöön valitun toimittajan kanssa niin halutessaan.

Puhelinrobotti järjestelmän käyttöönotto koskettaa pilotointivaiheessa Novan ja Kyllön terveysaseman asiakkaita ja ammattilaisia. Tavoitteena on laajentaa toimintaa pilotointivaiheen jälkeen asteittain koko Keski-Suomen hyvinvointialueelle, mikäli toiminnalla tavoitellut hyödyt saavutetaan pilotointiaikana. Puhelinrobotin tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua ja nopeuttaa hoitoonpääsyä, sekä vähentää puhelinpalvelun ruuhkaa, parantaa asiakaskokemusta sekä ohjata asiakkaat oikeisiin palvelukanaviin ja itsenäiseen digitaaliseen asiointiin. Tämä vapauttaa asiantuntijoiden työpanosta sinne, missä sitä tarvitaan eniten.

Hanke toteutetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen hallinnoiman Keski-Suomen Kestävän kasvun ohjelman valtionavustusrahoituksella vuoden 2025 osalta. Vuodesta 2026 eteenpäin valtion avustusrahoituksen päätyttyä ylläpito- ja jatkokustannukset rahoitetaan hyvinvointialueen toimintamenoista.

### Ohjausryhmän tehtävät ja toimikausi

Ohjausryhmän tehtävänä on ohjata ja tukea kokonaishankkeen ja erityisesti käyttöönottoprojektin toteuttamista. Ohjausryhmä hyväksyy merkittävimmät suunnitelmat toteutukseen liittyen, ohjaa käyttöönottoon liittyvää projektityötä, seuraa kokonaisuuteen liittyviä riskejä ja taloutta. Hyvinvointialueen viranhaltijat ja muu ohjausryhmään nimetty henkilöstö varmistaa oman roolinsa mukaisesti oman vastualueen tai muun organisaatiotason resurssoinnin projektin toteutukseen.

Ohjausryhmä asetetaan ajalle 1.3.2025 – 28.2.2026

Toimialajohtaja, sosiaali- ja terveysterveystoimet

Päätösvallan peruste Hallintosääntö 33 §

Päätös

Päätän

1) asettaa puhelinrobotin käyttöönottoprojektin ohjausryhmän ajalle 1.3.2025– 28.2.2026 ja

2) nimetä ohjausryhmän jäsenet seuraavasti:

Anne Pihl, palvelujohtaja, puheenjohtaja  
Ari-Pekka Paananen, tietohallintojohtaja  
Jari Porrasmaa, digijohtaja  
Anne Kirmanen, palvelupäällikkö, varapuheenjohtaja  
Marja Vaitinen, ohjelmapäällikkö  
Minna Teiskonen, projektipäällikkö, sihteeri  
Jouni Alin, toimittajan edustaja, analytics leader

Lisäksi ohjausryhmä voi kutsua kuultavaksi asiantuntijoita tarpeen mukaan.

Kallimo Kati  
Toimialajohtaja, sosiaali- ja terveysterveystoimet

Tämä päätös on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.

Liitteet

Jakelu

asianosaiset

## Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksena seuraavalta viranomaiselta:

Keski-Suomen hyvinvointialue  
Aluehallitus  
Viitaniementie 1 A  
40720 Jyväskylä  
kirjaamo(a)hyvaks.fi

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) tai hyvinvointialueen jäsen.

## Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on jätettävä yllä mainitulle viranomaiselle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi asianosaiselle sähköisenä viestinä hänen suostumuksellaan, katsotaan asiakirja annetun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös on asetettu yleisesti nähtäväksi Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuille.

Oikaisuvaatimusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei lueta määräaikaan.

Jos oikaisuvaatimusaikojen viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.

## Oikaisuvaatimuksen muoto, sisältö ja liitteet

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi sekä
- muutoksen perusteet.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin sen tekijä vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Oikaisuvaatimus on sen tekijän, laillisen edustajan tai asiamiehen allekirjoitettava.

Kirjelmässä on mainittava oikaisuvaatimuksen tekijän, ja jos hän ei ole allekirjoittaja, myös allekirjoittajan nimi, asuinkunta ja postiosoite sekä puhelinnumero, johon asiaa koskevat ilmoitukset voidaan toimittaa.

### **Oikaisuvaatimuksen toimittaminen viranomaiselle**

Oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan tai hänen valtuuttamansa asiamiehen toimitettava yllä mainitulle valitusviranomaiselle hyvinvointialueen kirjaamon aukioloaikana ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa myös sähköpostitse. Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköisen viestin katsotaan saapuneen viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus lähetetään aina lähettäjän omalla vastuulla.

### **Lisätietoja**

Päätös on lainvoimainen oikaisuvaatimusajan jälkeen, ellei siihen ole haettu muutosta eikä sitä ole otettu ylemmän toimielimen käsiteltäväksi.