



Reaaliaikaisen tulkkauksen AI-pilotti, Pohjanmaa





Bakgrund och behov av projektet

- Antalet personer med främmande språk som modersmål ökar, det utgör i vissa områden upp till 20% av befolkningen
- Hög grad arbetskraftsinvandring
- Asylsökande, 3 st mottagningscenter
- 650 000 euro per år för tolkningskostnader

Lähtötilanne ja tarve hankkeelle

- Väestön vieraskielisten määrä on nouseva, tietyillä alueilla jopa 20% alueen asukkaista
- Paljon työperäistä maahanmuuttoa
- Turvapaikan hakijoita, 3 vastaanottokeskusta
- Tulkkikustannuksiin 650 000 € vuodessa



Målsättningar

- Det AI-baserade kommunikationsverktyget kommer att testas för kommunikation mellan kunder med främmande språk och vårdpersonal gällande svår medicinsk information och terminologi.
- Syftet med piloten är att effektivisera kundprocesserna, öka patientens rättigheter, förbättra patientsäkerheten och uppnå kostnadsbesparingar.

Tavoitteet

- AI-tekniikkaa hyödyntävää viestinnän apuvälinettä kokeillaan vieraskielisten asiakkaiden ja hoitohenkilökunnan väliseen kommunikaation koskien vaikean lääkinnällisen tiedon sekä termien sisältämää tietoa.
- Kokeilun tavoitteena on sujuvoittaa asiakasprosesseja, lisätä asiakkaan oikeuksien toteutumista, parantaa asiakasturvallisuutta sekä aikaansaada kustannussäästöä.
- .



Visio

- Att bygga en jämlik värld där människor kan interagera på ett säkert sätt utan kommunikationsbarriärer och få jämlik tillgång till information”

Visio

”Rakennetaan tasa-arvoinen maailma, jossa ihmiset voivat olla turvallisesti vuorovaikutuksessa ilman viestintäesteitä ja heillä on yhdenvertainen mahdollisuus tiedonsaantiin”



Syfte

Överbrygga
kommunikationsbarriärer:

- svårigheter att förstå komplex medicinsk information och medicinska termer
- implementera standardiserad kommunikation och medicinska protokoll
- öka patientens säkerhet och minska ojämlikheter i vården

Tavoite

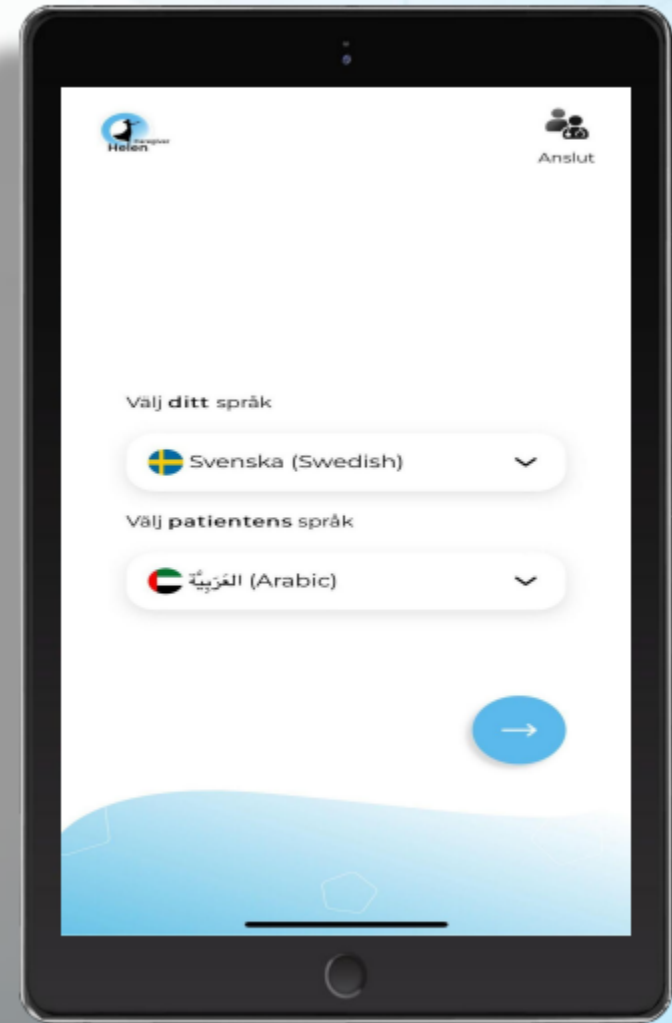
Viestintäesteiden voittaminen:

- vaikeudet ymmärtää monimutkaista lääketieteellistä tietoa ja lääketieteellisiä termejä
- standardisoidun viestinnän käyttöönotto ja lääketieteellisen tiedon dokumentoiminen
- potilasturvallisuuden lisääminen ja eriarvoisuuden vähentäminen



Helen[®] - en digital kommunikationsassistent för vårdpersonal och patienter

- Information via text, ljud, bilder och animationer på över 60 språk
- Digital dokumentation och integration
- Kan användas med alla patienter
- CE-märkt, Klass 1 Medicinsk mjukvara & säker information i enlighet med GDPR



Nyhet i Helen: AI-funktion



Helen Caregiver

Din medicinska kommunikationsassistent



Ring en tolk



Talöversättning



Sammanfattning



Språk



Anslut



Mina fraser



Ny session



för vårdgivaren

för patienten

Välj

Tillbaka



Svenska (Swedish)

Har du ont?



English

Are you in pain?



overifierat resultat

Klicka på Helens förslag (verifierade resultat)

? Har du ont någonstans?

? Var har du ont? Kan du visa mig?



Kunder



Samarbetspartners





Tolkminskingsrapport från kvinnokliniken efter användning av kommunikationsverktyget Helen under 2022 och 2023

Tolkkostnader	2021	2022	2023	Total besparing (SEK)	Procentuell minskning (%)
1. Gynavdelning	35000	41000	28000	13 000 (fr 2022)	32%
2. Gynmottagning	418 000	433 000	367 000	66 000 (fr 2022)	15%
3. RPC	47000	62000	40000	22 000 (fr 2022)	35%
4. Förlossningen	144 000	87000	95000	49 000 (fr 2021)	34%
5. BB	191 000	231 000	184 000	47 000 (fr 2022)	20%
6. Obst-spec.mottagningen	453 000	523 000	327 000	196 000 (fr 2022)	37%
Kvsjv gemensamt	1 288 000	1 377 000	1 041 000	393 000 (inkl förlossningen 2021)	27,4% (inkl förlossningen 2021)

Start Helen för Förlossningen Maj 2022
Start Helen för Kvsjv April 2023

Den blå markerade linjen representerar pilotperioden för Helen inom Förlossning under 6 månader och visar en minskning av tolkkostnaderna. Detta ledde senare till att hela kvinnokliniken köpte in Helen för hela kliniken.



Kokonaiskustannukset	2023	2024	2025	Prosentuaalinen muutos 2024-2025
1. Hoidontarpeenarviointi (SOTE) Närpiö 253610	17.780	12.579		
2. Hoidontarpeenarviointi (SOTE) Pietarsaari 253611	19.150	24.294		
3. Hoidontarpeenarviointi Vaasa 253606	29.296	33.027		
4. Äitiysneuvola, eteläinen alue 253808	14.296	10.133		
5. Äitiysneuvola, pohjoinen alue 253801	15.864	23.565		
6. Äitiysneuvola, Vaasa 253805	13.111	20.054		
7. Päivystys Vaasa 260701	10.360	6.472		
8. Päivystys Pietarsaari 260702	435	2003		
9. Äitiyspoliklinikka 260231	8.191	9.532		



Mittarit

- De indikatorer som används för AI-experimentet kommer att vara:
- antal AI-tolkningar
- medarbetarnas upplevelse (handläggningstid, arbetsflöde, hjälpmedlets användningsmöjligheter)
- indikator för kundtjänstrekommendation (NPS separat Roidu-enkät)
- förändringen i tolkkostnader jämfört med startsituationen och trender under föregående år
- rapporter om negativa händelser

Mittarit

- Tekoälykokeilun mittareina käytetään:
- AI- tulkkauksen määrää
- työntekijäkokemusta (läpimenoaika, työn sujuvuus, apuvälineen käytettävyys)
- asiakkaan palvelun suosittelumittaria (NPS erillinen Roidun kysely)
- tulkkaukustannuksien muutosta verrattuna lähtötilanteeseen sekä aikaisempien vuosien trendeihin.
- haittatapahtumailmoitukset



Förväntningar inför projektet

- Vi hoppas användning av verktyget kommer att vara framgångsrik
- Bemötande av patienter med främmande språk kommer att bli bättre
- genomströmningen blir bättre
- klientens rättsliga ställning förbättras, eftersom information om klienten endast kommer att utbytas mellan den behandlande läkaren/sjuksköterskan och patienten.
- Patientsäkerheten förbättras genom överföring av korrekt medicinsk information och snabbare tillgång till behandling.
- Jämlikheten i användningen av tjänster kommer att öka

Hankkeelta odotamme

- Toivomme, että apuvälineen käyttökokemukset ovat onnistuneita
- vieraskielisten asiakkaidemme kohtaaminen palveluissa paranee
- palvelun läpivienti nopeutuu
- asiakkaan oikeudellinen asema paranee, sillä häntä koskeaa tietoa vaihdetaan vain hoitavan lääkärin/hoitajan sekä potilaan välillä.
- Potilasturvallisuus kasvaa oikean lääketieteellisen tiedon välittymisen kautta sekä hoidon saannin nopeutumisena
- Yhdenvertaisuus palveluiden käytössä kasvaa



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.

Tiia Krooks, tiia.krooks@ovph.fi



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue