



LingAI, kommunikaatioapuväline Helen, pilotti

LingAI, kommunikationsverktyget Helen, pilot

Tiia Krooks

Åsa Nyberg-Sundqvist

Enheten för delaktighet och kontaktytor

Osallisuus ja Yhdyspinnat yksikkö

I samarbete med **Digifinland** Yhteistyössä **Digifinland Oy**



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Bakgrund och behov av projektet

- Antalet personer med främmande språk som modersmål ökar, det utgör i vissa områden upp till 20% av befolkningen
- Många utländska studerande, vilka har med sig sina familjer
- Hög grad arbetskraftsinvandring
- Asylsökande, 3 st mottagningscenter
- Förorsakar höga tolkkostnader

Lähtötilanne ja tarve hankkeelle

- Väestön vieraskielisten määrä on nouseva, tietyillä alueilla jopa 20% alueen asukkaista
- Paljon ulkomaalaisia opiskelijoita perheineen
- Paljon työperäistä maahanmuuttoa
- Turvapaikan hakijoita, 3 vastaanottokeskusta
- Aiheuttaa korkeita tulkkikustannuksia



Helen-kommunikaatioapuvälineen käyttöönotton toteutus

- Käyttöönottokoulutus pilottiyksiköille Teamsin välityksellä.
- Pilottiin kuuluvat tabletit oli toimitettu yksiköihin etukäteen. Tabletteihin oli viestintätekniikka ladannut valmiiksi Helen-apin.
- Koulutuksen jälkeen yksiköt saivat käyttöönsä sisäänkirjautumiskoodit sekä kirjalliset käyttöohjeet.
- 2 pv:n päästä aloituskoulutuksesta uusi Teamsin välityksellä järjestetty koulutustilaisuus, jossa työntekijät saivat esittää käyttöönottoon kysymyksiä valmistajalle suoraan sekä keräsimme käyttökokemuksia.
- Käytön aloitus asiakastyössä pilottiyksiköissä 04/2025
- 06/2025 Pohjanmaan Sote-johtoryhmän päätös AI-tulkkauksen laajentamisesta halukkaille yksiköille organisaatiossa
- Täydennyskoulutus pilottiyksiköille 09/2025 teemana animaatioiden sekä fraasien hyödyntäminen, käyttökokemukset ja palaute
- 09/2025 yksiköiden laajennus AI-tulkkauksen käyttöön pilotin rinnalla.
- 2026 koko organisaation käyttöön.



Käyttökohteet

- Tähän mennessä noin 15 000 tulkkaustapahtumaa tuotettuna teköavun avulla.
- Tällä hetkellä käytössä 10 yksikössä: äitiys-ja lastenneuvolat, äitiyspoliklinikka, hoidonarvioinnit sekä päivystys vastaanotot
- Hyviä kokemuksia myös hammashuollosta ja osastohoidosta
- Syksyn 2025 aikana laajennamme myös muihin yksiköihin, jotka haluavat apuvälineen käyttöönsä. Mukaan tulossa lastenyksikkö, osastot sekä pkl, suunterveydenhuollon yksiköt, psykososiaaliset palvelut sekä lapsiperheiden perhetyö, lastenneuvolat, eteläisen alueen yleislääketieteen osasto.



Kommunikaatio-apuväline Helen



Välkommen till Helen Assistant

Välj din roll

 Vårdgivare ✓

 Patient

Starta →

Välj ditt språk 🔍

-  Svenska / Svenska
(Swedish) ✓
-  Engelska / English
-  Franska / Français
(French)
-  Holländska / Dutch
(Belgium)
-  Nederländska / Nederlands
(Dutch)
-  Spanska / Español
(Spanish)
-  Italienska / Italiano
(Italian)
-  Tyska / Deutsch
(German)
-  Arabiska / العربية
(Arabic)
-  Arabiska / العربية
(Arabic/Lebanon)
-  Norska / Norsk
(Norwegian)
-  Danska / Dansk
(Danish)
-  Portugisiska / Português
(Portuguese)
-  Hindi / हिन्दी
(Hindi)
-  Finska / Suomi
(Finnish)
-  Maltesiska / Maltese
-  Isländska / Íslenska
(Icelandic)



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?





Kustannussäästöt ja muut hyödyt

- Luotettavuus
- Asiakkaan oikeusturvan parantuminen
- Säästöä syntyy asiantuntijoiden työajassa kun tulkkia ei tarvitse tilata eikä aikatauluja sovittaa
- Vieraskielisen asiakkaan läpimenoaika palveluissa nopeutunut
- Pilottiyksiköiden tulkkikustannukset laskeneet, fyysisten tulkkien ja puhelintulkkauksen käyttö on laskenut
- Osittain siirrytty täysin AI-tulkkauksen käyttämiseen
- Hankkeen tavoitteena on säästää tulkkikustannuksista 30%
- Kustannussäästöt ovat merkittäviä ja etenemme laajentamaan koko organisaation kattavaksi palveluksi.



Välmående genom livet.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Vastauksia AI-aamuun 17.9.2025

Onko tulkkaus vain maahanmuuttajien puhutuille kielille? Onko vammaisten tulkkausta ajateltu otettavan mukaan (viittomakielen tulkkaus, kirjoitustulkkaus...)?

- ⇒ Tällä hetkellä meillä ei ole suunnitelmia viittomakielen tulkkauksen mukaan ottamisesta. Kommunikaatioapuväline kääntää siis ääntä ja tuotettua tekstiä.

Mihin tallentuu Helen-appin arkaluontoinen henkilötieto?

- ⇒ Henkilötietoja ei tallenneta appiin, menee suoraan potilastietojärjestelmään. Henkilötiedot ja asiakkaan käyntitapahtuma kirjataan potilastietojärjestelmään. Helen on kommunikaatioapuväline, joka kääntää tekstiä ja ääntä. Suoraa liitääntä potilastietojärjestelmään ei ole meillä käytössä, mutta muissa maissa kuten ruotsissa on. Eli tekninen valmius apuvälineestä tähän löytyy.

Jos kääntää puhetta, saako kielivalikoksi suomi-suomi eli puhe kääntyisi tekstiksi?

- ⇒ Kielivalikosta voi valita 70-100 kielen valikosta ja puhe kääntyy tekstiksi valitulle kielelle.

Millä kielellä tehdään kirjaus potilastietojärjestelmään?

- ⇒ Suomi tai ruotsi, jotka ovat virallisia kieliämme.

Oletteko kartoittaneet miten tulkkaus on koettu asiakkaiden näkökulmasta? Ovatko olleet tyytyväisiä?

- ⇒ Pääasiassa asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. Pitkissä keskusteluissa välillä haluttu fyysinen tulkki mukaan. Parhaiten tähän asti toiminut lyhyissä asiakastapahtumissa, mutta käytetään myös pidemmissä asiakastapahtumissa esim. äitysneuvolassa. On paljon kieliryhmiä, joissa tulkki tulee yhteisön keskeltä. Kätilö äitiyspoliklinikalta, ensin mukana fyysinen tulkki, mutta haluaa jatkaa Helenillä, koska sujui paremmin. Arkaluontoisissa tilanteissa, asiakkaat on kokenut ihanaksi tavaksi. Välillä tekoäly ei onnistu, eikä ihmistulkkikaan aina onnistu, välillä ei tule paikalle tai on myöhässä tai laatuongelma. Joskus jouduttu vaihtamaan, pääasiassa positiivista palautetta.

Onko tulkkauksen soveltamisessa havaittu jotain rajoitteita toimivuudessa?

- ⇒ Ei erityisiä rajoitteita, mutta tila tulee olla rauhallinen, jotta ei poimi ääniä taustalta. Pitää myös puhua selkeästi, joka parantaa ymmärrettävyyttä. Pitää olla rauhallinen ja hiljainen tila. Pietarsaaren yksikössä hoidon arviointi avotilassa, saattaa kääntää asioita väärin. Ohjeistetaan yksikköjä, että tilan pitää olla rauhallinen, muuten poimii ympäristön ääniä.

Entä asiakkaiden murteet tai aksentit?

- ⇒ Pitää puhua selkeästi. Apuvälineessä löytyy myös monia murteita. esim. 8 eri arabian kielen murretta. Ohjeistuksena kuitenkin puhua selkeää kieltä. Mutta olemme pärjänneet hyvin, vaikka meillä on alueilla ruotsin kielistä useaa murretta. Arabian kielestä tuli vähän palautetta, monta murretta. Se on rauhoittunut, ilmeisesti toimii. Vietnam, ukraina, venäjä, somalia, arabia – valtakielet on toiminut hyvin palvelutapahtumissa.

Tulevaisuuskysymys. Jos yhä vähemmän tarvitaan tulkkeja, pitäisikö tämän huomioida koulutuksen puolella - ettei kouluteta ammattiin liikaa uusia tulijoita, kun tulkkityöpaikkoja ei enää ole.

- ⇒ Kyllä fyysiselle tulkille varmasti jatkossakin on paikkansa ja tarkoituksenamme ei ole ollut korvata täysin perinteisiä tulkkipalveluita. Valitettavasti lisääntyvä vieraskielisten määrä alueemme tuottaa painetta palveluntuotantoon ja uusia innovaatioita tarvitaan taloudellisen kantokyvyn keventämiseen. Valitettavasti tulkkien ”koulutus” ei aina ole palvelutapahtumaan sopiva ja erityisesti terveydenhuollon kontekstissa ei vaikeiden terveydenhuollon termien selittäminen ole helppoa. Apuväline on tuonut laatua ja luotettavuutta erityisesti terveydenhuoltoon ja sairaalamaailmaan. Lisäksi asiakkaat meillä välillä kieltäytyvät yhteistyöstä tiettyjen tulkkien kanssa, sillä kokevat että eivät voi luottamuksella puhua. Tulkki on heille tuttu yhteisön sisältä.

Onko näitä "tulkkausohjelmia" kokeiltu ammattilaisille esim. ei suomea/ruotsia äidinkielenään puhuville helpottamaan kertomustekstien ymmärtämistä? Tiedän, että pitäisi osata kieltä, mutta välillä on silti vaikeaa... Samalla tukisi kielen oppimista.

- ⇒ Kyllä on kokeiltu ja on käytössä myös välillä suomi-ruotsi käännöksissä jos tämä parantaa asiakastapahtumaa. Esimerkiksi tilanteissa, joissa lääkäri ei osaa asiakkaan kieltä esim. suomea niin olemme voineet vapauttaa hoitajan potilastyöhön tulkkauksen sijaan.

Mitä tukkiohjelman käyttö maksaa?

⇒ Perustuu organisaatioon saamaan tarjoukseen, mutta hinta liikkuu muutaman euron pintaan per tulkkaus.

Miten Helen app valikoitui teillä käyttöönotettavaksi valmisratkaisuksi. Teittekö vertailua muiden tuotteiden välillä vai oliko muita valmiita tuotteita lainkaan vielä markkinoilla?

⇒ Ihan vastaavaa tuotetta ei ole tullut vastaan markkinoilla. Tällä hetkellä suomessa ihan vastaavaa ei ole saatavilla. Tuote toimii erinomaisesti naapurimaissa, Euroopassa ja muissa maissa. Valinta tehtiin onnistuneiden kokemusten perusteella. Tuote sai parhaimman innovaation palkinnon ruotsissa 2 v. sitten kun olimme siellä messuilla. kuulimme tällöin ensimmäistä kertaa tuotteesta. Vastaavan tuotteen puuttuminen markkinoilta on varmasti syy miksi meidät valittiin mukaan DigiFinladin tukemaksi pilotiksi.

Onko tutkittu, ovatko kaikki apin kielet yhtä laadukkaista ja onko sanastojen laajuus yhtäläinen?

⇒ Emme ole tehneet tutkimusta. Nojaamme pitkään käyttökokemuksen naapurimaassa, jossa ongelmia ei ole ollut.

Mikä taho on tuottanut taustalla toimivat sanastot

⇒ Yrityksen nimi on Wolrdish Ab, ja heidän tuotteensa nimi on Helen-kommunikationsverktyg.

Ainakin nuo yleisesti käytössä olevat tekstintunnistusohjelmat vielä kompuroivat nimien ja numeroiden kanssa. Miten tämä ohjelma niistä suoriutuu?

⇒ Emme ole saaneet palautetta tällaisista ongelmista.