Aluehallitus 23.11.2026

Tulkkauspalvelujen hankinnan strategisten periaatteiden hyväksyminen

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Ojaniemi Pasi
Löytömäki Noora

Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Svahn Sanna

Aluehallitus päättää, että tulkkauspalvelujen hankinnan strategiset periaatteet ovat:

1. palvelut järjestetään ostopalveluna,
2. palvelujen järjestämisessä ja kehittämisessä hyödynnetään aktiivisesti digitalisaatiota ja uutta teknologiaa,
3. palvelujen korkea ja yhdenmukainen laatu varmistetaan selkeillä laatu- ja palvelutasovaatimuksilla,
4. palveluilla turvataan asiakkaiden yhdenvertainen, sujuva ja oikea-aikainen asiointi,
5. tietosuoja, tietoturva ja asiakasturvallisuus varmistetaan kaikissa tulkkausmuodoissa, sekä
6. palveluja kehitetään sopimuskauden aikana systemaattisesti tiedon, asiakaspalautteen ja teknologisen kehityksen perusteella

Käsittely

Päätös

Selostus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue käyttää tulkkauspalveluja laajasti sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaan ja ammattilaisen välisen ymmärrettävän, turvallisen ja yhdenvertaisen asioinnin varmistamiseksi. Tulkkauspalveluja tarvitaan noin 56 500 kertaa vuodessa. Palveluja tuotetaan lähi-, etä- ja tekoälytulkkauksena. Tulevan tulkkauspalvelujen

hankinnan painopiste on sovelluspohjaisessa etätulkkauksessa sekä tekoälytulkkauksen kehittämisessä.
Tulkkauspalvelujen kysyntään vaikuttaa Länsi-Uudenmaan väestön monikielisyys. Samalla palvelujen järjestämisessä on tarpeen varmistaa saatavuutta ja kustannustehokkuutta sekä hyödyntää teknologian kehittymisen tarjoamia mahdollisuuksia. Hyvinvointialueella on tämän vuoksi pilotoitu reaaliaikaista tekoälytulkkausta vuodesta 2025 alkaen. Tekoälytulkkauksen tavoitteena on muun muassa parantaa tulkkauksen saatavuutta, lisätä henkilöstön työn joustavuutta, vähentää kustannuksia ja tukea monikielisten asiakkaiden yhdenvertaista palvelua.

Tekoälytulkkaus ei kuitenkaan sovellu samalla tavalla kaikkiin asiakastilanteisiin. Ihmistulkkausta tarvitaan jatkossakin esimerkiksi vaativissa, herkissä tai vuorovaikutuksellisesti monimutkaisissa tilanteissa. Tekoälyn käyttö edellyttää lisäksi ammattilaiselta tulkkaustilanteen johtamista ja sen varmistamista, että osapuolet ymmärtävät toisiaan oikein.

Esitys tulkkauspalvelujen hankinnan strategisiksi periaatteiksi on muodostettu huomioiden edellä mainitut näkökulmat. Periaatteilla mahdollistetaan palvelujen ja teknologian kehittäminen sopimuskauden aikana ilman, että päätöksessä sidotaan hyvinvointialuetta yksittäiseen teknologiaan tai tulkkausmenetelmään.

Strategiset periaatteet

Tulkkauspalvelujen hankintaa ja palvelujen kehittämistä ohjaavat seuraavat strategiset periaatteet:

1. **Palvelut järjestetään ostopalveluna.**

Hyvinvointialue hankkii tulkkauspalvelut ulkoisilta palveluntuottajilta siten, että palvelujen saatavuus, laatu, toimitusvarmuus ja kustannustehokkuus voidaan varmistaa.

2. **Palvelujen järjestämisessä ja kehittämisessä hyödynnetään aktiivisesti digitalisaatiota ja uutta teknologiaa.**

Tulkkauspalvelujen järjestämisessä ja kehittämisessä hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti etätulkkausta, sovelluspohjaisia ratkaisuja, tekoälytulkkausta ja muuta kehittyvää teknologiaa. Teknologialla tavoitellaan parempaa saatavuutta, nopeampaa palvelua, sujuvampaa asiointia ja kustannustehokkuutta. Hankinnan valmistelussa etätulkkauksen osuuden on arvioitu olevan noin 90 prosenttia kaikesta tulkkauksesta.

3. **Palvelujen korkea ja yhdenmukainen laatu varmistetaan selkeillä laatu- ja palvelutasovaatimuksilla.**

Tulkkauspalveluille asetetaan selkeät laatu- ja palvelutasovaatimukset. Tulkkausmenetelmä valitaan asiakastilanteeseen tarkoituksenmukaisella tavalla siten, että palvelun laatu ja asiakkaan turvallinen asiointi varmistuvat.

4. **Palveluilla turvataan asiakkaiden yhdenvertainen, sujuva ja oikea-aikainen asiointi.**

Tulkkauspalvelujen tulee olla asiakkaiden käytettävissä riittävän nopeasti ja tarkoituksenmukaisella tavalla myös kiireellisissä ja ennakoimattomissa tilanteissa. Teknologian hyödyntämisellä tuetaan palvelujen yhdenvertaista saatavuutta.

5. **Tietosuoja, tietoturva ja asiakasturvallisuus varmistetaan kaikissa tulkkausmuodoissa.**

Henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen asianmukainen käsittely sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön edellyttämä turvallisuus huomioidaan sekä ihmistulkkauksessa että teknologiaa ja tekoälyä hyödyntävissä ratkaisuissa.

6. **Palveluja kehitetään sopimuskauden aikana systemaattisesti tiedon, asiakaspalautteen ja teknologisen kehityksen perusteella.**

Hyvinvointialue ja palveluntuottajat kehittävät palveluja käyttäjä- ja asiakaspalautteen, palvelutasotiedon, kustannus- ja käyttötiedon sekä teknologisen kehityksen perusteella. Tavoitteena on mahdollistaa uusien tarkoituksenmukaisten ratkaisujen käyttöönotto myös sopimuskauden aikana.

Toimivalta

Hallintosäännön 42 §:n kohdan 15 mukaan aluehallitus päättää palvelujen järjestämisen ja toteutuksen strategisista hankinnan periaatteista hyvinvointialuestrategian mukaisesti.

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi

Täytäntöönpano

Päätöshistoria