Välfärdsområdesstyrelsen 23.11.2026

Godkännande av de strategiska principerna för upphandling av tolktjänster

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Ojaniemi Pasi
Löytömäki Noora

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör Svahn Sanna
Översatt med hjälp av artificiell intelligens

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar att de strategiska principerna för upphandling av tolktjänster är:

1. tjänsterna ordnas som köpta tjänster,

2. digitalisering och ny teknik utnyttjas aktivt när tjänsterna ordnas och utvecklas,

3. tjänsternas höga och enhetliga kvalitet säkerställs genom tydliga krav på kvalitet och servicenivå,

4. tjänsterna tryggar klienternas möjligheter att uträtta ärenden på ett jämlikt, smidigt och rättidigt sätt,

5. dataskydd, informationssäkerhet och klientsäkerhet säkerställs vid alla former av tolkning, samt

6. tjänsterna utvecklas systematiskt under avtalsperioden utifrån information, klientrespons och den tekniska utvecklingen

Behandling

Beslut

Redogörelse

Västra Nylands välfärdsområde använder tolkningstjänster i stor utsträckning inom social- och hälsovårdstjänsterna för att säkerställa att kommunikationen mellan klienten och den yrkesutbildade personen är begriplig, trygg och jämlik. Tolkningstjänster behövs cirka 56 500 gånger per år. Tjänsterna tillhandahålls som närtolkning, distanstolkning och AI-tolkning. Tyngdpunkten i den kommande upphandlingen av tolkningstjänster ligger på applikationsbaserad distanstolkning och utveckling av AI-tolkning.

Efterfrågan på tolkningstjänster påverkas av den flerspråkiga befolkningen i Västra Nyland. Samtidigt behöver tillgången till tjänsterna och kostnadseffektiviteten säkerställas, och de möjligheter som den tekniska utvecklingen erbjuder tas till vara. Välfärdsområdet har därför sedan 2025 testat AI-tolkning i realtid i ett pilotprojekt. Syftet med AI-tolkningen är bland annat att förbättra tillgången till tolkning, öka flexibiliteten i personalens arbete, minska kostnaderna och stödja jämlik service för flerspråkiga klienter.

AI-tolkning lämpar sig dock inte på samma sätt för alla klientsituationer. Tolkning av människor behövs även i fortsättningen, till exempel i krävande, känsliga eller kommunikativt komplexa situationer. Användningen av AI förutsätter dessutom att den yrkesutbildade personen leder tolkningssituationen och säkerställer att parterna förstår varandra rätt.

Förslaget till strategiska principer för upphandling av tolkningstjänster har utarbetats med beaktande av de ovan nämnda aspekterna. Principerna möjliggör utveckling av tjänsterna och tekniken under avtalsperioden utan att välfärdsområdet genom beslutet binds till en enskild teknik eller tolkningsmetod.

Strategiska principer

Upphandlingen av tolkningstjänster och utvecklingen av tjänsterna styrs av följande strategiska principer:

1. Tjänsterna ordnas som utlagda tjänster.
Välfärdsområdet upphandlar tolkningstjänster av externa tjänsteproducenter så att tillgången till tjänsterna, kvaliteten, leveranssäkerheten och kostnadseffektiviteten kan säkerställas.

2. Digitalisering och ny teknik utnyttjas aktivt när tjänsterna ordnas och utvecklas.
När tolkningstjänsterna ordnas och utvecklas används distanstolkning, applikationsbaserade lösningar, AI-tolkning

och annan teknik under utveckling på ett ändamålsenligt sätt. Med hjälp av tekniken eftersträvas bättre tillgång till tjänster, snabbare service, smidigare ärendehantering och kostnadseffektivitet. Under beredningen av upphandlingen har andelen distanstolkning uppskattats till cirka 90 procent av all tolkning.

3. Tjänsternas höga och enhetliga kvalitet säkerställs genom tydliga kvalitets- och servicenivåkrav.

Tydliga kvalitets- och servicenivåkrav ställs på tolkningstjänsterna. Tolkningsmetoden väljs på ett sätt som är ändamålsenligt för klientsituationen så att tjänstens kvalitet och en trygg ärendehantering för klienten säkerställs.

4. Tjänsterna säkerställer att klienterna kan uträtta sina ärenden jämlikt, smidigt och i rätt tid.
Tolkningstjänsterna ska vara tillgängliga för klienterna tillräckligt snabbt och på ett ändamålsenligt sätt även i brådskande och oförutsedda situationer. Användningen av teknik stöder jämlik tillgång till tjänsterna.

5. Dataskydd, informationssäkerhet och klientsäkerhet säkerställs i alla tolkningsformer.

Ändamålsenlig behandling av personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter samt den säkerhet som social- och hälsovårdens verksamhetsmiljö förutsätter beaktas både vid tolkning av människor och i lösningar som använder teknik och AI.

6. Tjänsterna utvecklas under avtalsperioden systematiskt utifrån kunskap, klientrespons och teknisk utveckling.

Välfärdsområdet och tjänsteproducenterna utvecklar tjänsterna utifrån användar- och klientrespons, uppgifter om servicenivån, kostnader och användning samt den tekniska utvecklingen. Målet är att möjliggöra införandet av nya ändamålsenliga lösningar även under avtalsperioden.

Behörighet

Enligt 42 § punkt 15 i förvaltningsstadgan beslutar välfärdsområdesstyrelsen om de strategiska principerna för upphandling vid ordnandet och genomförandet av tjänster i enlighet med välfärdsområdesstrategin.

Bilaga

Tilläggsmaterial

För kännedom

Verkställighet

Beslutshistoria