



Saila Mikkonen & Minna Välimaa

DUUO-DIALOGITULKIN MUKAUTTAMINEN LABORATORIOON



DUUO-DIALOGITULKIN MUKAUTTAMINEN LABORATORIOON

Saila Mikkonen & Minna Välimaa
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Bioanalytiikan koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Bioanalytiikan koulutusohjelma

Tekijät: Saila Mikkonen & Minna Välimaa

Opinnäytetyön nimi: DUUO-dialogitulkin mukauttaminen laboratorioon

Työn ohjaajat: Outi Mäkitalo & Irja Parkkinen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2013

Sivumäärä: 21

Vieraskielisten määrä Suomessa kasvaa jatkuvasti. Tämä on huomattu varsinkin Lapissa, missä vieraskielisen väestön määrä kasvaa, kun taas suomenkielisten määrä vähenee. Kemissä on yksi Suomessa toimivista Suomen punaisen ristin ylläpitämistä vastaanottokeskuksista, mikä lisää turvapaikanhakijoiden määrää paikallisesti. Tämä on tuonut haasteita myös terveydenhuoltoon.

Opinnäytetyön tuotteen tilaaja on Nordlab Kemin aluelaboratorion osastonhoitaja. Meidän tehtävämme oli luoda fraasit vieraskielisten asiakkaiden palvelua helpottavalle laitteelle laboratorion näytteenottoa ajatellen. DUUO-dialogitulkki on Torniossa kehitetty laite. Se on fraasipankki, johon on käännetty tiettyjä toiminnoissa tarvittavia fraaseja ja näiden vastausvaihtoehtoja.

Käytimme fraasien ja näytteenotto-ohjeiden perustana Nordlab Oulun tutkimusohjekirjaa, sekä Nordlab Kemin omia käytänteitä. Saimme eri kansallisuuksien osuudesta ja kielten vaihtelevuudesta tietoa Tilastokeskukselta ja Kemin vastaanottokeskuksesta. Lopputuotteena teimme DUUO-dialogitulkkille käännettävät ja ohjelmoitavat fraasit.

Ehdotimme laitteella käytettäviksi kieliksi thai, burma, soran, venäjä ja kiina, sillä niiden tarpeellisuudesta on ollut näyttöä aiemminkin Kemin alueella. Kide Solutions Oy tekee laitteelle ohjelmoinnin ja käännöstyön.

Asiasanat:

Näytteenotto, tulkkaus, dialogitulkki, vieraskielisyys, ohjeistus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Biomedical Laboratory Science; Biomedical Laboratory
Scientist

Authors: Saira Mikkonen & Minna Välimaa
Title of thesis: Customizing DUUO Dialogy Interpreter to Laboratory
Supervisors: Outi Mäkitalo & Irja Parkkinen
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2013
Number of pages: 21

The number of foreign language speaking has increased in Finland especially in Lapland. There is one of the Finnish Reception Centers in Kemi and therefore the number of asylum seekers has increased locally. The study was commissioned by the laboratory head nurse of Nordlab Kemi.

Our objective was to customize the most common sampling instructions used in laboratory to fit for DUUO Dialogy Interpreter Device which contains dialogues that can be used to communicate with foreigners.

The materials we used to create the modified sampling instructions were from the sample collection manual used in the Nordlab laboratory in Oulu and the practices at the Nordlab laboratory in Kemi.

Due to this project we were able to create phrases and modify instructions that are suitable to be translated and programmed into the device.

We suggested Thai, Burmese, Sorani, Russian and Chinese as languages to be translated and programmed in DUUO. The choice was made due to their usefulness earlier in the area of Kemi. The producer of the device makes the transliteration and programming of the phrases.

Keywords:

Sampling, interpretation, dialogs, foreign language, phrases

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TULKKAUS LABORATORIOSSA	7
2.1 Laboratoriotulkkauksen tyylit	7
2.2 Tulkkauksen tarve laboratoriossa	8
3 DUUO-DIALOGITULKKI	9
3.1 Ominaisuudet	10
3.2 Käyttökohteet ja kokemukset	12
3.3 DUUO-dialogitulkin hyödyt laboratoriossa	13
3.4 Oikeusturva	13
3.5 Eettisyys	14
4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI	15
4.1 Dialogien työstö	15
4.2 Kielten valinta ja kääntäminen	16
5 POHDINTA	18
LÄHTEET	19

1 JOHDANTO

DUUO-dialogitulkki on uudenaikainen mobiililaitteelle kehitetty tulkkajärjestelmä, jonka tarkoituksena on helpottaa ammattilaisen ja asiakkaan kommunikointia. Saimme toimeksiannon Nordlab Kemin aluelaboratorion osastonhoitajalta mukauttaa DUUO-dialogitulkki laboratorioon sopivaksi. DUUO-dialogitulkkissa on valmiina sovellutus osastokäyttöön, mutta laboratorion käyttöön laite ei vielä sovellu.

Tarve käännöskoneelle on jo olemassa, sillä vieraskielisten määrä koko Suomessa ja varsinkin pohjoisessa lisääntyy tasaiseen tahtiin. Suomen väestörekisterikeskuksen mukaan vuodenvaihteessa 2011–2012 suurin ulkomaalainen väestöryhmä Suomessa äidinkielen mukaan olivat venäläiset, joita oli noin 58 000 eli 1,08 % väestöstä. (Taskutieto 2012, 11.)

Tavoitteemme oli kehittää laitteesta toimiva apuväline laboratorion jokapäiväiseen kanssakäymiseen ulkomaalaisten kanssa. Opinnäytetyömme sisältää laboratorion näytteenoton sulkien pois kliinisen neurofysiologian ja kliinisen fysiologian, mihin työntekijät eivät nähneet laitteen soveltuvan. Lähtökohtana on kartoittaa DUUO-dialogitulkkille Kemin vastaanottokeskuksessa yleisimmin puhutut kielet ja työstää laboratoriokokeista dialogeja laitteelle. Itse käännöstyön tekee laitteen kehittäjä Kide Solutions.

2 TULKKAUS LABORATORIOSSA

Tulkkauksessa tulkki kääntää puhetta kieleltä toiselle. Se voi toisinaan olla hyvinkin vaativaa, sillä tulkki ei ehdi tarkistaa puhuttavia asioita sanakirjasta, vaan käännöstä odotetaan heti. Tulkki nimenomaan tulkitsee puhutun viestin, ei niinkään käännä sitä suoraan. Tulkin tärkein työväline on äidinkieli, sillä tulkki tulkkaa pääasiassa vieraasta kielestä äidinkieleensä. (Turun yliopisto 2009, 6, 8.)

Erilaisissa tulkkaustilanteissa vaaditaan tulkilta erilaisia asioita. Jos tulkkaustilanne kestää yli tunnin tai mukana on useita eri kieliä, tulkkeja voi toimia useampia. Tällaisia tilanteita saattaa tulla esille konferenssitulkkauksessa, mutta laboratorion ja yleensä sosiaali- ja terveysalan tarvitsemat tulkit ovat erikoistuneet asiointitulkkaukseen. Laboratoriossa tulkkia tarvitaan lähinnä avustamaan näytteenotossa. Keskimäärin tavallisessa suoniverinäytteenotossa menee viidestä kymmeneen minuuttia ja vain yksi ihminen asioi kerrallaan. Tällöin yksi tulkki riittää mainiosti. (SKTL 2013a, hakupäivä 26.9.2013.)

Tulkin tulee olla perehtynyt useisiin eri tulkkausmenetelmiin ja osata käyttää niitä tilanteiden vaatimalla tavalla.

2.1 Laboratoriotulkkauksen tyyli

Asiointitulkkauksessa tulkki käyttää yleensä konsekutiivi- tai kuiskaustulkkausta. Konsekutiivitulkkaus on vuoropuhelutyypistä. Siinä tulkattava puhuu ensin usean minuutin kerrallaan, minkä aikana tulkki voi tehdä muistiinpanoja. Tulkki sitten välittää puheen muistinsa ja muistiinpanojensa avulla vastapuhujalle. Tämä tyyli sopii erityisesti tilanteisiin missä on runsaasti aikaa. Siksi näytteenotossa käytetään yleisemmin kuiskaustulkkausta. Tällöin tulkki välittää

puhutat asiat vieressä istuen ja yleensä vain kahdelle ihmiselle kerrallaan puhuen. (SKTL 2013b, hakupäivä 26.9.2013.) Menetelmää käytetään myös puhelintulkkauksessa, mikä on yleistä näytteenottotilanteessa. Tällöin tulkin ei tarvitse olla paikalla. Tekniikka saattaa toisinaan aiheuttaa ongelmia, ja tulkin etäisyys hankaloittaa vuorovaikutuksen syntyä ja vaikuttaa luotettavuuteen. (SKTL 2013c, hakupäivä 26.9.2013.) Laboratoriossa ohjeet ja tilanteet yritetään usein selittää mahdollisimman selkeästi ja kansankielisesti, mutta silti asiointi voi vaatia tulkilta terveysalan sanaston erityisosaamista.

2.2 Tulkkauksen tarve laboratoriossa

Potilaalla on oikeus saada hyvää hoitoa syrjimättä ja ihmisarvoa loukkaamatta, oli hänen äidinkielenä tai kulttuurinsa mikä tahansa. Mahdollisuuksien mukaan potilaan äidinkieli ja kulttuuri tulisi ottaa myös hoidossa ja sen suunnittelussa huomioon. Tähän tarvitaan toisinaan tulkkien apua. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 2:3 §.) Turvapaikanhakijoilla on samat oikeudet terveydenhuoltoon kuin vakituisesti Suomessa asuvilla henkilöillä (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 2011/746 3:26 §). Tällöin vastaanottokeskus on veloitettu huolehtimaan turvapaikanhakijalle tulkki ja muut tulkkauspalvelut. Kielen ei välttämättä tarvitse olla tulkattavalle hänen äidinkielenä, vaan tulkkauskieleksi riittää sellainen kieli, jota hänen perustellusti oletettaisiin ymmärtävän. (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 2011/746 3:27 §.)

Kääntäjillä ja tulkkajilla on suuri vastuu toimiessaan asiointin välikätenä. Asiakkaan tulee vain luottaa siihen, että tulkki osaa asiansa ja on ammattiin kouluttautunut henkilö. Siksi onkin erikoista, että kääntäjille ja tulkkajille ei ole varsinaista ammattirekisteriä. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto pitää yllä rekisteriä omista jäsenistään, mutta ammattilaisen ei ole pakko kuulua mihinkään liittoon tai rekisteriin. (SKTL 2013d, hakupäivä 26.9.2013.)

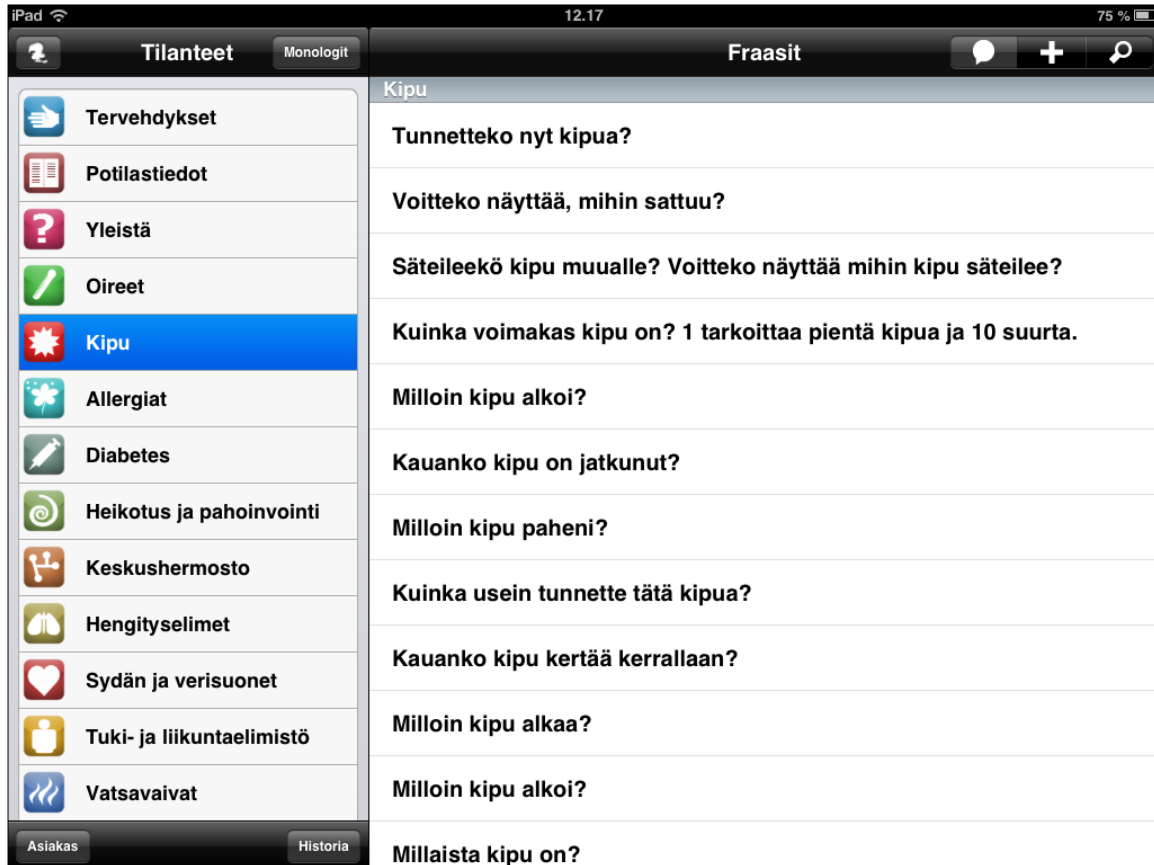
3 DUUO-DIALOGITULKKI

Kide Solutions Oy on torniolainen yritys, mikä on erikoistunut IT-pohjaisten käännösjärjestelmien toteuttamiseen ja kehittämiseen (Kide Solutions 2011a, hakupäivä 23.1.2013). Yritys sai alkunsa opinnäytetyöstä, jossa yrityksen toimitusjohtaja kehitti DUUO-dialogitulkin. Kide Solutions Oy:n perustivat vuonna 2010 puheenjohtaja, kehitysjohtaja ja tuotejohtaja yhdessä. Yrityksen tuote on käytössä muun muassa SPR:ssä ja Outokumpu Oy:ssä. Kide Solutions toimii nykyään kolmessa eri maassa Suomessa, Ruotsissa ja Kiinassa. (Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu 2012, hakupäivä 23.1.2013.) Kide Solutions pyrkii tukemaan yrityksiä ja yhteisöjä kehittämään omia palvelujaan kansainvälisiksi. Se tekee yhteistyötä yrittäjän kanssa ja muokkaa laitteen juuri heille sopivaksi. (Kide Solutions 2011a, hakupäivä 23.1.2013.)

Kide Solutions on ottanut päämääräkseen helpottaa toisilleen vieraskielisten ihmisten keskinäistä ymmärtämistä ja palvelujen tarjoamista jokapäiväisessä kanssakäymisessä. Tätä varten he kehittivät DUUO-dialogitulkin. (Kide Solutions 2011a, hakupäivä 22.1.2013). Se on sanastosovellutus, jota käytetään tilanteissa, jossa asiakkaalla ja ammattilaisella ei ole yhteistä kieltä eikä tulkkia ole saatavilla. (Meriläinen 2011, tiivistelmä.) DUUO ei ole tavallinen käännösjärjestelmä, joka kääntää sanat sanasta sanaan, vaan DUUOon on luotu tietokanta halutuista tilanteista. Laitteella on siis olemassa valmiit lauseet ja niiden käännökset. Terveyskeskusten näytteenottotilanne voi joillekin olla pelottava ja ahdistava kokemus, jolloin DUUO-dialogitulkin käyttö on hyvä vaihtoehto tavallisen tulkkauksen rinnalle. DUUOa voidaan käyttää kosketusnäytöllisellä laitteella, kuten tabletilla, joka liikkuu vaivattomasti mukana paikasta toiseen tai kahdella intranet- tai bluetooth-yhteyttä käyttävällä laitteella, jolloin kummallakin on oma pääte, mihin lauseet lähetetään. (We talk duuo 2011a. hakupäivä 14.9.2013.)

3.1 Ominaisuudet

Asiakaspalvelutilanteet laboratoriossa toistuvat yleensä samanlaisina, ja niissä toistuvat fraasit ovat samankaltaisia, esimerkiksi toimintaohjeet. DUUO-dialogitulkki mahdollistaa niin dialogisen kuin monologisen keskustelun. Monologitoiminto mahdollistaa pidempien, useista lauseista koottujen ohjeistuksien antamisen. (We Talk Duuo 2011b, hakupäivä 28.1.2013.) Kun halutuista fraaseista tallentaa DUUOn muistiin monologin, se on jatkokäytettävissä (esimerkiksi tulostus tai pdf) kielillä, mitkä DUUOon on syötetty. Ensimmäisellä käyttökerralla fraaseista luodaan DUUOn muistiin ohjeistus halutulle ihmisryhmälle, esimerkiksi ohjeistus lasten virtsanäytteenottoon, mitä on nopea käyttää seuraavilla kerroilla. DUUOa käytettäessä on katsottava, minkä lauseen haluaa lähettää. Tallennetut ohjeet tai kädyt keskustelut voidaan lisäksi tulostaa asiakkaalle mukaan halutulla kielellä. DUUO toimii lähes millä tahansa mobiililaitteella, joskin parhaimman käyttökokemuksen saa kosketusnäytöllisellä tabletilla. Tämä ei ole kuitenkaan järjestelmän käyttöedellytys. (We Talk Duuo 2011b, hakupäivä 28.1.2013.)



KUVA 1. DUUO-dialogitulkin sisänäkö (© Liisa Koivisto)

Työssämme luomme DUUOLle tilanteet ja niihin sopivat kysymys - vastaus vaihtoehdot, jotka palvelevat laboratorion toimintaa. Tilanteet ovat asiakkaan haastattelu ja potilasohjeistukset erilaisille näytteenottotilanteille, esimerkiksi virtsanäytteenotolle. Tilanteiden alta pääsee valitsemaan eri fraasivaihtoehdot, jotka ovat kysymyksiä tai toteamuksia. Kysymyksiin asiakkaalla on mahdollisuus vastata laitteelle syötettyjen vaihtoehtojen mukaisesti. Yleisimmät vastausvaihtoehdot ovat kyllä ja ei. Päävalikosta valitaan aiheeseen liittyvä tilanne, jonka alla on aiheeseen liittyviä kysymyksiä ja niistä voidaan valita tarkoituksellisin vaihtoehto (ks. kuva 1). Kun kysymys on valittu, se välittyy vastaanottajalle tämän valitsemalle kielelle ja hänellä on valittavanaan tietyt vastausvaihtoehdot (ks. kuva 2). Jokaiselle fraasille ei ole pakko olla vastausvaihtoehtoja, jolloin monologinen toiminto on mahdollinen.



KUVA 2. Asiakkaalle esitetty kysymys ja sen vastausvaihtoehdot (© Liisa Koivisto)

3.2 Käyttökohteet ja kokemukset

Toimialoina DUUO-dialogitulkillä ovat teollisuus, terveydenhoito ja palvelualat. Palvelualoilla toisinaan voi huomata vieraan kielen käytön ja ulkomaalaisen asiakkaan kohtaamisessa epävarmuutta. DUUO tehostaa asiakaspalvelua ja poistaa epävarmuutta, sillä vastapuolen ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen ei lepää kokonaan asianomaisten kielitaidon varassa. (We Talk Duuo 2011c, hakupäivä 28.1.2013.)

DUUO-dialogitulkki on ollut koekäytössä SPR:n Kemin vastaanottokeskuksessa vuonna 2011. DUUOa käytettiin terveydenhoitajan vastaanotolla, terveydenhoitajan ja asiakkaan väliseen keskusteluun. Vastaanottokeskuksessa tulokset ovat olleet myönteisiä. Puhelintulkkaukset heillä olivat poistuneet melkein kokonaan ja järjestelmä säästää aikaa, kun puhelintulkkauksen tai tulkin paikalle tuleminen aika voidaan hyödyntää asiakkaan palveluun. (Kide

Solutions 2011b, hakupäivä 22.1.2013.) Terveystieteiden edistämisen koulutusohjelmaa opiskelleen Tuula Meriläisen opinnäytetyön mukaan perehdytyksen ja käytön lisääntyessä myös myönteiset käyttökokemukset lisääntyivät (Meriläinen 2011, tiivistelmä).

3.3 DUUO-dialogitulkin hyödyt laboratoriossa

DUUO-dialogitulkin käyttö vähentää terveyskeskusten kustannuksia, kun puhelintulkkauksen ja terveyskeskuksilla käyvien tulkkien tarpeen vähentyessä myös kustannukset pienenevät (Kide Solutions 2011b, hakupäivä 22.1.2013). Aikaa säästyy, kun tulkkia ei tarvitse odotella ja asiakas ymmärtää paremmin, mitä häneltä vaaditaan. Näytteiden laatu paranee ohjeistuksen parantuessa, eikä tällöin tule väärin annettuja ja otettuja näytteitä, jolloin myös materiaalihävikki pienenee ja asiakkaan hoito ei viivästy. Kiusallisissa tilanteissa, kuten papa-näytteenoton yhteydessä, on helpompi asioida suoraan henkilökunnalle. Asiakastytyväisyys kasvaa, kun asiakkaita voidaan palvella omalla äidinkielellään.

3.4 Oikeusturva

Oikeusturva takaa asiakkaan puolueettoman ja asianmukaisen asioidenkäsittelyn tuomioistuimessa tai muussa viranomaisorganisaatiossa (Suomen perustuslaki 1999/731 1:21 §). DUUO-dialogitulkin tallennus- ja tulostusmahdollisuus lisää osapuolien oikeusturvaa, koska keskustelut ja ohjeet voidaan tulostaa heidän omalla äidinkielellään. Tällöin myös kummallakin osapuolella on kirjallisesti sovitut käytänteet, mikä vähentää riitatilanteita. DUUO-dialogitulkin on suunniteltu niin, että se ei käännä ainoastaan sanoja, vaan myös merkityksiä: näin voidaan poistaa väärinkäsitysten riski. (We talk Duo 2011b, hakupäivä 28.1.2013.)

Sosiaalihuollossa hoitajan on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa, velvollisuutensa, vaihtoehtonsa ja niiden vaikutus asiakkaan hoitoon. Jos

sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 1:2.5 §.)

3.5 Eettisyys

Dialogien työstössä eettiset kysymykset tulevat esille asiakkaiden kulttuurin ja laboratorio-ohjeiden välisissä ristiriidoissa. Kirjoitusasussa tulee ottaa huomioon asiakkaan kulttuuritausta, jotta ei tule vahingossa loukanneeksi henkilöä tai hänen kulttuuriaan. Ongelman muodostavat etenkin laboratoriotutkimukset, jossa on välttämätöntä esimerkiksi riisuutua henkilökunnan läsnä ollessa. Tällöin asiakas pitäisi saada ymmärtämään, miksi hänen pitäisi suostua tekemään asioita oman kulttuurinsa tai ihanteidensa vastaisesti. Dialogien kieliasun tulee olla helposti ymmärrettävää, jotta sitä ei voi kulttuurista riippumatta ymmärtää väärin. Etiikka ja uskonto eivät ole synonyymejä, mutta uskonnolla on oma vaikutuksensa asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaan moraal säännöt voivat olla uskonnosta riippuen erilaiset kuin työntekijällä, jolloin toimenpide voi asiakkaasta tuntua vastenmieliseltä tai epämuikavalta.

(Kalkas & Sarvimäki 1996, 15.)

Dialogeissa käytettävät materiaalit ovat luotettavia, sillä ne ovat oman alansa asiantuntijoiden laatimia. Ohjeet ovat tarkistaneet ja kehittäneet Oulun yliopistollisen sairaalan lääkärit ja kemistit. Niiden voidaan muutenkin ajatella olevan ajan tasalla, sillä niitä käytetään päivittäin laboratorion ohjeistuksessa. Ammattitaitoinen käännöstyö on yksi projektin luotettavuuteen vaikuttava asia. Käännöstyössä joudumme luottamaan siihen, että Kide Solutions käyttää luotettavia ja asiansa osaavia kääntäjiä.

4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Opinnäytetyömme on kehittämisprojekti. Kehittämisprojektin tavoitteena on saada asiakkaille entistä parempia käytänteitä ja päivitettyjä laitteita. Kehittämishankkeessa oleellista on tarvelähtöisyys ja eri toimijoiden välinen yhteistyö. (Silfverberg 2004, 13, 15.) Opinnäytetyössämme emme tutki tai havainnoi mitään ilmiötä, vaan luomme asiakasohjeita jo olemassa olevien ohjeiden perusteella ja vain päivitämme olemassa olevaa tuotetta.

Aineiston kerääminen on aloitettu jo Tutkimus- ja tilastomenetelmien perusteet -opintojaksolla. Tällöin perehdyimme eri tiedonhakumenetelmiin, joista on ollut apua tehdessämme opinnäytetyötämme. Tiedonkeruu aloitettiin bioanalytiikan ammattitaitoa edistävän harjoittelu II:sen aikana syksyllä 2012, jolloin pääsimme tutustumaan DUUO-dialogitulkkiin. Itse dialogit työstettiin Nordlab Oulun aluekeskuksen käytössä olevien työohjeiden perusteella.

Projektin johdosta olimme yhteydessä useisiin eri toimijoihin, ja suurena apuna dialogien työstössä on ollut laitteen suunnittelija ja Kide Solutions Oy:n toimitusjohtaja, jolta saimme ohjeet dialogien luomiseen ja mielipiteitä jo luoduista dialogeista.

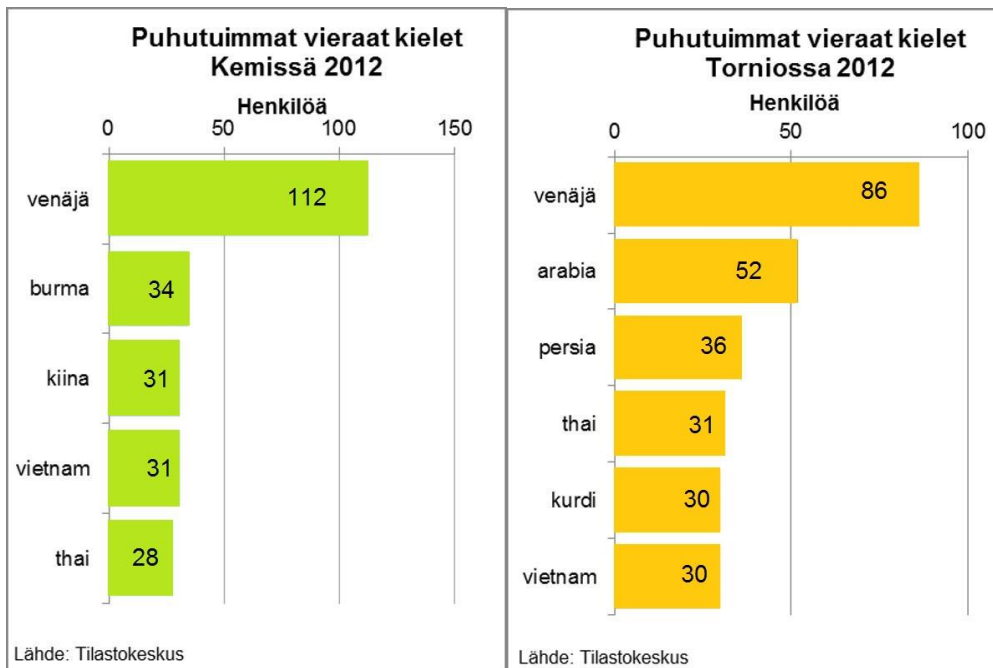
4.1 Dialogien työstö

Aloittaessamme työstämään dialogeja DUUOille meidän täytyi ensin kartoittaa mitä ohjeistuksia sille tulisi laittaa. Valitsimme laboratorion näytteenotto-ohjeista sellaiset, joita yleensä käytetään laboratoriossa. Sisällytimme DUUOon asiakkaan haastattelun ja ohjeistuksia laboratorionkokeiden ottamista varten. Asiakasta on haastateltava esimerkiksi paaston onnistumisesta tai lääkaineiden käytöstä, koska tietyissä laboratorionkokeissa ne vaikuttavat merkittävästi analyysin tuloksiin. Nordlab Oulun potilasohjeet ovat luotettavia,

mutta eivät sellaisenaan soveltuneet DUUO-dialogitulville. Tämän vuoksi muokkasimme potilasohjeita hieman kärkevimmiksi, jolloin väärinymmärryksen mahdollisuus pienenee ja laitteen käytettävyys helpottuu. Muokatessamme materiaalia jouduimme miettimään samalla niiden sijoittelua dialogitulilla, jotta laitteesta tulisi käytännöllinen ja helppo käyttää. Lopulliset sanastopolut tehtiin Kide Solutions Oy:n asiantuntijan kanssa. Aineiston käsittelyvaiheessa jouduimme ottamaan huomioon myös potilaan henkisen iän ja kulttuuritaustan, jotta kirjoitetut dialogit olisivat mahdollisimman ymmärrettäviä ja eivät vahingossa loukkaisi ketään. Meidän piti olla myös tarkkana, ettei ohjeissa oleva tieto muuta muotoaan. Näin taataan näytteiden preanalyttisten tekijöiden säilyvyys. Kide Solutions Oy:n laittama ohjeistus dialogien työstöön oli todella selkeä, ja niiden perusteella oli helppo työstää olemassa olevat laboratorio-ohjeet DUUOille. Asiakasohjeet pysyvät melko muuttumattomina vuodesta toiseen, mutta jos tulevaisuudessa ilmaantuu tarvetta dialogien muutokselle, tarjoaa Kide Solutions Oy sanastonpäivitysohjelman. (Meriläinen 2011, 7.)

4.2 Kielten valinta ja kääntäminen

Yhtenä osa-alueena työssämme oli valita dialogiin kielet, joita DUUOon tulisi. Nordlabin Kemin aluelaboratoriossa ei ole tilastoitu heidän laboratorioissa käyneiden ulkomaalaisten puhumia kieliä. Tiedustelimme sähköpostitse asiaa Kemin vastaanottokeskuksesta, josta saimme linkin tilastoihin ja tiedon tämänhetkisestä ulkomaalaisten osuudesta Kemi-Tornio alueella. Saimme myös vastaanottokeskuksen mielipiteen kattavasta kieliryhmittelystä laboratorioon. Kieliryhmä sisälsi 11 kieltä, jotka ovat venäjä, burma/kareeni, kiina, vietnam, thai, arabia, farsi, kurdi/soraani, dari, ruotsi ja englantia.



KUVIO 1. Kemi- Tornion alueella puhutut kielet vuonna 2012 (Mukaiillen Luotsi Lappi, hakupäivä 20.10.2013)

Kielten määrää ei ole rajoitettu, mutta päätökseen valituista kielistä päädyimme kesätyössämme kohtaamiemme asiakkaiden puhumien kielten perusteella, Kemin vastaanottokeskuksesta tehdyn lehtijutun perusteella ja Kemin vastaanottokeskuksen laittaman suosituksen perusteella. (Kide Solutions 2011b, hakupäivä 25.9.2013). Ehdotimme, että kielet olisivat thai, burma, soran, venäjä ja kiina. Uskomme, että valinnat tulevat olemaan hyödyllisiä laboratorion toiminnalle. Lopullisen päätöksen laitteen kielistä tekee laitteen tilaaja, joka valitsee kielet omaan toimintaansa sopivaksi.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön prosessissa tärkeintä on ollut tiedonhaku ja lähdekriittisyys. Koska aiheestamme on haastavaa löytää kirjallisia lähteitä, medialukutaito on ollut eduksi. DUUOn työelämälähtöisyys tekee työstä entistä tärkeämmän tulevaisuuden kannalta, sillä saatamme itse olla käyttämässä tulevissa työpaikoissamme dialogitulkkia, jota olemme itse olleet suunnittelemassa.

DUUO-dialogitulkki on uusi laite, eikä tutkittua aineistoa ole vielä olemassa. Sitä on helppo käyttää sen yksinkertaisen ja selkeän käyttöjärjestelmän ansiosta. Ensimmäiset kanssakäymiset laitteen avulla vaativat henkilökunnalta hyvää perehdytystä ja koulutusta. Totuttelun jälkeen laiteesta on hyötyä asiakkaan kohtaamisessa, ajan käytössä sekä taloudellisesti päivittäisessä kanssakäymisessä ulkomaalaisten kanssa. DUUO ei välttämättä korvaa täysin tulkin tarvetta, sillä siihen ei toistaiseksi ole kehitetty puheominaisuutta. UNESCON mukaan 20,6 % maailman yli 14-vuotiaista on lukutaidottomia (Tilastokeskus 2002, hakupäivä 26.1.2013). DUUO-dialogin kaltaista laitetta ei ole ennen kehitetty. Vertailukohteina voidaan käyttää erilaisia sanankäännösohjelmia. Ne kuitenkin kääntävät pelkät sanat, jolloin sanoman merkitys voi muuttua. Ilman tulkkia toimivia sanankääntölaitteita ei ole.

Dialogien työstö DUUOille oli hyvien lähteiden ansiosta helppoa. Ohjeistuksia laboratoriossa kuitenkin riittää, eikä ole käytännöllistä täyttää laitetta kaikilla mahdollisilla ohjeilla. DUUOille valitsemamme potilasohjeet kattavat suurimman osan laboratorion näytteenotosta. Tärkeimpänä tilanteena DUUOlla on asiakkaan haastattelu, jolla taataan, että potilas on noudattanut valmistautumisoheja.

Raporttien kirjoittamisen aikana olemme huomanneet itsessämme, miten ajatusmaailma on muuttunut uuden tiedon johdosta. Opinnäytetyö on siis edistänyt ammatillista kehitystämme.

LÄHTEET

Kalkas, H. & Sarvimäki, A. 1996. Hoitotyön etiikan perusteet. Helsinki: WSOY

Kemi- Tornion ammattikorkeakoulu. 2012. Uutisarkisto. Hakupäivä 23.1.2013
<http://www.tokem.fi/Suomeksi/Etusivu/Uutisia/Uutisarkisto.iw3?showlocation=51eec88c-0d2d-47e9-87f8-d55e399a2b20&newsID=33ebe987-fc55-45dd-87fa-f46e84024332>

Kide Solutions. 2013a. Yritys. Hakupäivä 23.1.2013
<http://www.kidesolutions.fi/fi/yritys/index.php>

Kide Solutions. 2013b. Uutiset. Kemin vastaanottokeskuksessa kommunikoidaan tekniikan avulla 22.2.2011. Hakupäivä 22.1.2013
<http://www.kidesolutions.fi/fi/uutiset/index.php>

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lapin luotsi. 2013. Maahanmuuttajien kotoutuminen. Hakupäivä 20.10.2013
<http://luotsi.lappi.fi/kuvaajat-maahanmuuttajien-kotoutuminen>

Meriläinen, T. 2011. Duuo -dialogitulkin käyttäjäkokemuksia vastaanottokeskuksissa. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Terveyden edistämisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö

Taskutieto. 2012. Väestörekisterikeskuksen julkaisuja

Tilastokeskus. 2002. Viidennes aikuisväestöstä lukutaidottomia: 9.4.2002.

Hakupäivä 26.1.2013

http://www.stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_04_02_lukutaito.html

Silfverberg, P. 2004. Projektiopas, Osa II: Projektisuunnittelun käsikirja.

Helsinki: Suomen ympäristökeskus

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2013a. Kääntäminen ja tulkkkaus. Hakupäivä

26.9.2013 http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkkaus/

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2013b. Tulkkausta eri menetelmillä.

Hakupäivä

26.9.2013

http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-menetelmilla/

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2013c. Tulkkausta eri tilanteissa. Hakupäivä

26.9.2013 [http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-](http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-tilanteissa/)

[tilanteissa/](http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-tilanteissa/)

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2013d. Rekisteriseloste. Hakupäivä

26.9.2013 <http://www.sktl.fi/liitto/rekisteriseloste/>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne (verkkojulkaisu). ISSN=1797-

5379. Helsinki: Tilastokeskus. Hakupäivä: 28.1.2013

<http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>

Turun yliopisto. 2009. Tulkkauksen ABC. Turun yliopiston konfrensstitulkkien

erikoistumiskoulutuksen julkaisu

We talk Duuo 2011a. Duuo. Hakupäivä 14.9.2013

<http://www.duuo.fi/fi/duuo.php>

We talk Duuo. 2011b. Ominaisuudet. Hakupäivä 28.1.2013
<http://www.duuo.fi/fi/ominaisuudet.php>

We talk Duuo. 2011b. Toimialat. Hakupäivä 28.1.2013
<http://www.duuo.fi/fi/toimialat.php>