



Sanelun arvoinen sosiaalihuolto

Diktamen
Case Study:
Salla

Asiantuntijoina

Anne Kurvinen
Johtava sosiaalityöntekijä, **Sallan kunta**

Olavi Valkama
Toimitusjohtaja, **Diktamen**

Diktamen
PUHUMALLA PARAS

Joku muukin kuin lääkäri voi käyttää sanelua?

Terveystieteidenhuollossa lääkäreiden työkuormaa on menestyksekkäästi kevennetty käyttämällä digisanelua potilasdokumentoinnissa. Harva tietää, että sanelun hyödyt ovat tavoittaneet sosiaalihuollon. Toisille se näyttäytyy jo kilpailuvalttina työnhaussa.

”Mielestäni sanelu on kilpailuvaltti työntekijöistä, jos miettii työpaikan vaihtoa. En ole missään rekrytointi-ilmoituksissa huomannut mainintaa, että siellä olisi sanelu ja sanelunpurku käytössä.”, pohtii Sallan sosiaalipalvelujen johtava sosiaalityöntekijä Anne Kurvinen.

Hän puhuu kokemuksesta. Sanelu ja sanelunpurkupalvelu ovat helpottaneet sosiaalityöntekijöiden arkea Sallassa kohta jo kaksi vuotta:

”Otimme Diktamenin sanelun ja sanelunpurkupalvelun kokeiluun vuonna 2019. Kokeilu oli onnistunut, joten päätimme, että haluamme jatkaa sanelun käyttöä.”

Pienellä paikkakunnalla sosiaalityöntekijän tehtäviin voi kuulua töitä laidasta laitaan, palvelutarpeen arvioinnista lastenhuoltoon. Toisaalta Kurvinen näkee, että pieni organisaatio mahdollistaa helpommin ketterän kehityksen: ”Meillä on pienempi organisaatio, joten täällä lähdetään helpommin kokeilemaan uusia asioita - joustavasti ja ketterästi.”

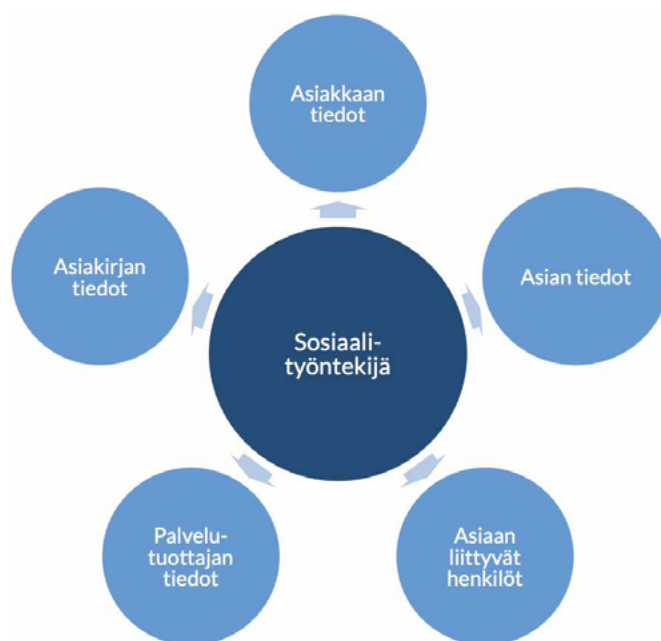
Hän näkee, että sanelun käyttöönoton tarkoituksena oli työntekijöiden helpottaminen kirjaamisen osalta:

”Ajatuksena oli, että kirjaaminen olisi sujuvampaa ja reaaliaikaisempaa. Nyt kun dokumentointi on entistä tärkeämmässä roolissa, sanelu tuo helpotusta arjen työhön.”

Asiakasdokumentointi on hidas kirjaamisprosessi

Sosiaalihuollon uudessa tietomallissa asiat kirjataan rakenteisesti ja määrämuotoisesti asiakastietojärjestelmään, jolloin ammattilaisten aikaa kuluu seuraaviin työvaiheisiin:

- » Asiakastietojärjestelmän navigointiin
- » Lomakkeiden ja näkymien täyttöön
- » Toiminnan tilastointiin



Asiakastapaamisessa syntyy valtava määrä tietoa



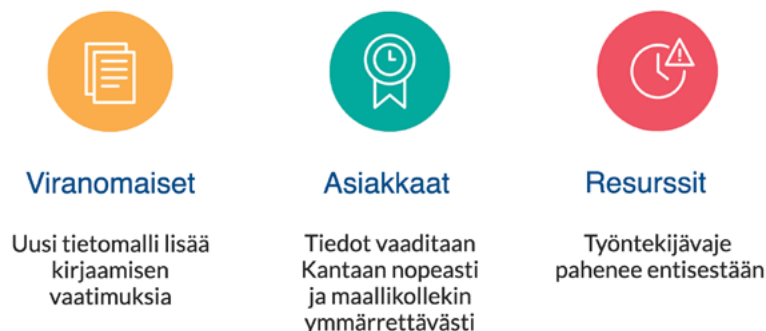
Kurvinen viittaa uuteen tietomalliin, jonka myötä sosiaalihuolto siirtyy määrämuotoiseen kirjaamiseen. Se tarkoittaa entistä tarkempaa dokumentointia, koska jatkossa esimerkiksi asiakas näkee kirjaukset suoraan Kanta-palvelusta.

”Kirjaaminen muuttuu entistä tärkeämmäksi ja määrämuotoisemmaksi, kun uuteen tietomalliin siirrytään. Jatkossa kirjaukset arkistoidaan uusilla tiedoilla ja asiakas näkee ne suoraan Kanta-palvelusta.”, johtava sosiaalityöntekijä Anne Kurvinen täsmentää ja jatkaa: ”Määrämuotoisuus tarkoittaa, että meille tulee rakenteiset lomakkeet, joihin tiedot täytetään ennalta määritellyssä muodossa. Osa tekstistä täyttyy automaattisesti, osa tuotetaan itse.”

Uudistuksen takana on asiakirjojen ja tietosisältöjen yhtenäistäminen valtakunnallisesti. Määrämuotoisuus yhdenmukaistaa kirjaamista koko sosiaalihuollossa. Kurvisen mukaan uudella tietomallilla pyritään tiedon rakenteistamisen ohella helpottamaan tilastojen käyttöä:

”Nyt me keräämme itse tilastoja esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle, niin jatkossa olemme joku vuosi siinä tilanteessa, että THL pystyy ottamaan tilastot suoraan meidän järjestelmästämmme. Tämä tarkoittaa, että on oltava aikailla yhtenäiset asiakastietojärjestelmät, mutta tällaista kohti ollaan menossa.”

Suunta on oikea, mutta se ei yksin vastaa sosiaalihuollon kasvavaan resurssipulaan.



Viiveet eivät ole vaihtoehto akuuteissa päätöksissä

Sosiaalipalvelujen lisääntynyt kysyntä on pahentanut pulaa sosiaalityöntekijöistä. Resurssipulan myötä käsittelyajat venyvät ja työtä kasaantuu liikaa yksittäisen sosiaalityöntekijän harteille. Yksi ratkaistava

Eri ammattiryhmillä tekstit ovat eri pituisia: lääkärin työssä 1500 merkkiä saattaa lohkaista merkittävän osan työajasta, sosiaalihuollossa puhutaan selvästi pidemmistä teksteistä. Asiakastapaamiset menevät kirjaamisen edelle, eikä ole tavatonta, että niiden välillä ei ehdi kirjata edellisen tietoja ylös. Viiveet kirjaamisessa saattavat johtaa siihen, että kaikkea tietoa ei saada tallennettua ja välitettyä. Kirjausten kasautuminen kuormittaa sosiaalityöntekijöitä.

”Kirjaukset saattavat kasautua, jos on kovin kiireistä eli on todella paljon työpainetta, ja sitten siitä tulee taas painetta, kun et ole kirjannut. Kirjaaminen on kuitenkin lakisäateistä ja se pitää tehdä - oikeasti.”, Anne Kurvinen painottaa.

Asiakirjat toimivat tiedon välittämisen ohella päätöksenteon pohjana. Arkaluontoisissa asioissa, kuten lastensuojelussa, viranomaispäätökset perustuvat asiakasdokumentointiin. Vaikka sosiaalihuoltoon ei ole laissa määritelty aikamäärettä kirjaamiselle, ajantasaisen tiedon puuttuminen voi johtaa päätösten viivästymiseen kriittisissä toimenpiteissä. Kurvinen kertoo, että ilman

dokumentointia ei voida todentaa, mitä asiakkaan asioissa on tehty tai elämässä on tapahtunut:

”Ajatellaan, että lapsen tilanne on akuutti eli elämässä tapahtuu paljon ja tilanne alkaa näyttämään siltä, että kiireellinen sijoitus on tehtävä. Jos mitään ei ole kirjattu, niin millä näytetään, että tilanne on lähtenyt täältä, edennyt näin ja nyt mietitään huostaanottoa?”

Kyse ei siis ole pelkästään numeroista ja viranomaisvaatimuksista vaan ihmisistä. Selkeät, perustellut ja oikea-aikaiset asiakirjat takaavat huolellisen päätöksenteon. Vaikka todellisuus ei aina yhtä dramaattista olekaan kuin lastensuojelun maailmasta kertovassa Pala sydäimestä -sarjassa, kuvaa sen hektisyys Kurvisen mukaan jotenkin arkea, mitä lastensuojelussa kohdataan.

Asiakirjoilla:

- » Välitetään tietoa
- » Perustellaan toimenpiteitä
- » Toteutetaan oikeusturvaa
- » Tehdään tutkimustyötä
- » Arvioidaan ja kehitetään palvelua

KUNTIEN TYÖVOIMAN KYSYNNÄN JA TARJONNAN TILA VUONNA 2020



Sosiaalityöntekijät – 2 655

Jo nykyisellä sosiaalipalvelujen kysynnän tasolla pula sosiaalityöntekijöistä syvenee

Sosiaalityöntekijöiden 2 700 työntekijän pula on huomattava, kun ottaa huomioon, että Kevan eläkevakuutettujen määrä ammattiryhmässä on hieman yli 6 000. Vaikka monessa ammattiryhmässä vaikein tilanne on Uudenmaan maakunnassa, sosiaalityöntekijöiden osalta suhteellisesti vaikein tilanne on kuitenkin Pohjois-Karjalan ja Lapin maakunnissa.

Sanelu ja sanelunpurkupalvelu helpottavat arkea

Sanelun ansiosta kirjaaminen sujuvampaa ja reaaliaikaisempaa. Sanelunpurkupalvelu tuo helpotusta arjen työhön ja auttaa paineeseen, mitä syntyy jos kirjaukset kasautuvat.

Anne Kurvisen johtavan sosiaalityöntekijän merkittävästä roolista huolimatta riittävä aika kirjaamiselle on usein kortilla. Kiireeseen auttaa Kurvisen mukaan rauhallinen hetki sanelulle:

”Sanelunpurkupalvelu on tuonut helpotusta arkeen. Tosiasia on, että joskus ne asiat kasautuvat. Se helpottaa henkistä painetta, että tietää kirjauksen olevan osittain valmis, kun sanelu on tehty pohjaksi.”

Sanelunhallinta mahdollistaa erilaiset ratkaisut toimintavarmun dokumentoinnin takaamiseksi. Sallassa käytetään Diktamenin sanelunpurkupalvelua, jossa tekstinkäsittelijä luo dokumentit sanelun perusteella.

Anne Kurvinen sanelee mobiilisti: ”Sanelen suoraan kännykkään. Sanelemisen jälkeen lähetän sen eteenpäin ja sitten minulle tulee tieto sähköpostiin, kun teksti on valmis. Tekstiä voi vielä muokata, kun se on siirretty asiakastietojärjestelmään. Näin dokumentista saa tallennettua haluamansalaisen lopullisen version.”

”Meillä sanelun käyttö on vapaaehtoista. Eihän sanelu korvaa tekstin kirjoittamista, mutta minun mielestäni se on hyvä apuväline siihen! Käytännössähän sinä sanelet suullisesti sen tekstin, eli niitä lauseita, mitä muuten kirjoittaisit. Vaatiihan se ehkä vähän opettelua, mutta mitä enemmän sanelua käyttää, niin sitä sujuvampaa siitä minun mielestäni tulee. Jos haluaa apuvälineen, niin tämä on semmoinen.”, Kurvinen iloitsee.



Mobiiliasema kuin työasemakäyttö

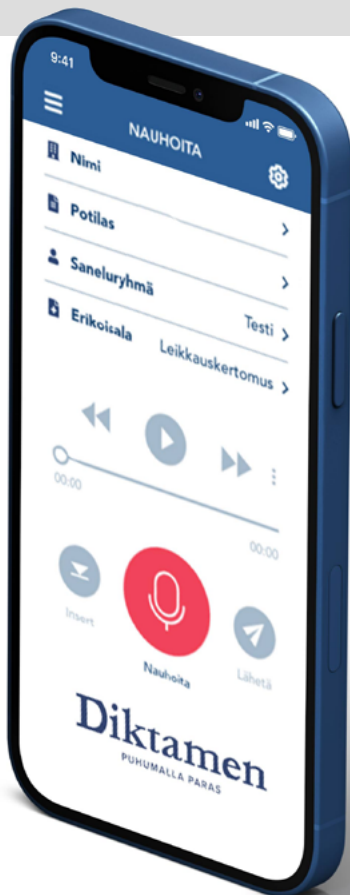
» Diktamen -puheentunnistuksen toiminnot ovat käytettävissä sekä työasemilla että älypuhelimilla.

» Valmiit tekstit voidaan hyväksyä joko mobiilikäyttöliittymässä, selaimella tai potilastietojärjestelmässä.

- » Diktamen Mobile on ladattavissa kaikille puhelinmalleille.
- » Sisältää vahvan tunnistautumisen, jota on helppo käyttää omavalintaisella PIN-koodilla.
- » Ohjelmiston perustoiminnot ovat samat kuin työasemasanelussa.
- » Lisäksi mm. sanelujen hyväksymistoiminto, notifiikaatiot sanelutapahtumista, kommentointikanava ja liitetiedostojen lisäys.

Diktamenin toimitusjohtaja Olavi Valkama kertoo, että heillä pidetään tärkeänä, että jokainen ammattilainen tekee töitä välineillä, jotka helpottavat juuri heidän työtaakkaansa:

”Mobiili on yksi osa meidän lähestymistapaamme, jossa pyritään sovittamaan työkalut, tietojärjestelmät ja palvelut niihin todellisiin tarpeisiin, joita eri ammattiryhmillä on.”



Digisanelun ja puheentunnistuksen käyttö yhdestä näkymästä

Käyttöoikeus digisaneluun, edusta- ja taustapuheentunnistukseen voidaan määrittää käyttäjä- ja käyttäjäryhmäkohtaisesti.

Käyttäjälle voidaan määrittää valintamahdollisuus, milloin käyttää puheentunnistusta ja milloin digisanelua.

Tietoturvan hallinta ISO27001

Sanelujen kulkeminen sanelijalta tekstinkäsittelijän kautta asiakasdokumentiksi nostaa pintaan tietoturvakysymykset. Onhan kyse ihmisten - usein arkaluonteisten - tietojen käsittelystä. Ulkoisten palveluntarjoajien ja pilvipalvelujen lisääntyessä tietoturvan tasoon liittyvät vaatimukset ovat nousseet yhä tärkeämpään rooliin hankinnoissa. Tietoturva on luotettavan toiminnan edellytys.

Diktamen-konsernin koko toiminnalle on myönnetty tietoturvan hallintajärjestelmän ISO27001-sertifikaatti, jonka ylläpito edellyttää tiukkaa tietoturvapolitiikkaa, säännöllistä auditointia ja tietoturvatestauksia.

Diktamenilla tietoturvan vakuutena on yritykselle myönnetty alan tiukin kansainvälisesti tunnustettu ISO27001-sertifikaatti, joka osoittaa, että yrityksessä on otettu käyttöön tunnetut parhaat käytännöt tietojen suojaamiseen sekä tietoturvariskien hallintaan.

Diktamenin toimitusjohtaja Olavi Valkama arvioi, että tietoturvaan liittyviä vaatimuksia tullaan edelleen tiukentamaan hankinnoissa ja sopimuksissa erityisesti silloin, kun palveluntuottajan tietojärjestelmiin tallennetaan tai niissä käsitellään tilaajan asiakkaiden tietoja:

”Ulkoisen palveluntuottajan tietoturvasasta odotetaan yhä enemmän ja hankintayksikköjen kannattaakin nostaa tietoturvan hallinnan tason vaatimusta.

ISO27001 tai vastaava tietoturvan hallintajärjestelmän vaatimus auditointineen ja tietoturvatestauksineen kertoo siitä, että tietoja käsitellään standardien mukaisesti. Meillä sertifikaatti koskee koko konsernin toimintaa.”

ISO27001-sertifikaatti on siis tietoturvan hallintajärjestelmä, joka ohjaa tietoturvaan liittyviä

toimintoja organisaatiossa. Sertifikaatin ylläpito vaatii jatkuvaa tietoturvan hallintaa ja organisaation johtamista tietoturvastandardin vaatimusten mukaisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa dokumentointia, auditointeja, testauksia sekä kouluttautumista, oli kyse sitten tietojärjestelmistä, laitteista tai henkilöistä, jotka asiakkaan tai potilaiden tietoja käsittelevät.



Diktamenin kokonaispalvelu sovitetaan eri ammattiryhmille toimivaksi

Diktamenin kokonaispalvelu mahdollistaa erilaiset ratkaisut helpon, nopean ja toimintavarman dokumentoinnin takaamiseksi. Tavoitteena on säästää sosiaalityöntekijöiden aikaa ja palveluntuottajien rahaa, jotta rajallisilla resursseilla saadaan tuotettu parasta mahdollista sosiaalihuollon palvelua.

”Kokonaispalvelussa on sekä sanelu- että puheentunnistusmahdollisuus, ja kunkin asiakasdokumentin rakenteesta riippuen, ammattilainen voi valita itse nopeimman tavan. Sanelu sopii hyvin rakenteisiin kirjauksiin ja puheentunnistuksesta on hyötyä eniten pitkissä teksteissä.”, Diktamenin toimitusjohtaja Olavi Valkama kuvaa.

Valkama arvioi, että puheentunnistuksen myötä dokumentointia voidaan tehostaa entisestään muillakin ammattiryhmillä kuin lääkäreillä, vaikka rakenteisessa kirjaamisessa ja lomakkeiden täytössä perinteinen digisanelu kokonaispalveluna toteutettuna onkin vielä ketterämpi ja parempi vaihtoehto:

”Puheentunnistuksesta voi olla suuri apu esimerkiksi sosiaalihuollossa, jossa kirjaukset ovat usein laajoja ja teksti yleiskieltä. Uusinta teknologiaa voidaan hyödyntää sanelijan tukena ja tekstinkäsittelijän työn tehostamisessa.”

Asiakasdokumentoinnin ajankäyttö

Diktamen tilastot, Anne Kurvinen

- Dokumenttien pituus
ka. 2500 merkkiä
- Keskimääräisen sanelun
pituus
4 min 20 s

30-45 min

Sosiaalityöntekijät syöttävät
merkinnät itse tietokoneella
kirjoittaen

Sosiaalityöntekijän käsin
kirjaamiseen käyttämä aika

Sosiaalityöntekijän saneluun
käyttämä aika

10-15 min

5 min

Sosiaalityöntekijät käyttävät
Diktamenin digisanelua ja
sanelunpurkua

Puheentunnistus sosiaalihuollossa - elämmekö tulevaisuudessa?

Edusta- ja taustatunnistus

Diktamen tukee kaikkien merkittävien puheentunnistusmoottoreiden käyttöä sanelijan työkaluna, eli edustatunnistuksena. Edustapuheentunnistuksessa sanelija tarkastaa itse puheentunnistusmoottorin tuottaman tekstin ennen tallennusta.

“Edustatunnistuksen edulliset kustannukset mahdollistavat sen laajemman käytön siellä, missä se todella toimii, kuten psykologeilla, terapeuteilla ja sosiaalityöntekijöillä. Heillä tekstit ovat usein pitkiä, jolloin edustatunnistus voi olla suuri apu.” Diktamenin toimitusjohtaja Olavi Valkama arvioi.

Diktamen-edustapuheentunnistus tuottaa puheen tekstiksi työaseman tai mobiililaitteen näytölle, jossa sanelija itse korjaa tekstistä virheet. Toimintaprosessiin on mukautettu

Fokus-toiminto, mikä tarkoittaa tekstin tuottamista puheentunnistuksen avulla suoraan työaseman ohjelmaan, sekä Lähetä-toiminto, jonka avulla sanelun oheistehtävät lähetetään tekstinkäsittelijän työjonoon. Näin sanelijan ei tarvitse itse huolehtia esimerkiksi erilaisten lomakkeiden kirjauksista.

“Edustapuheentunnistuksessa kaikki tapahtuu suoraan sanelijan silmien edessä. Taustapuheentunnistuksen käyttö taas muistuttaa perinteistä digisanelua. Sanelu tapahtuu samalla tavalla kuin normaalistikin, mutta puheentunnistusmoottori sitten taustalla muuttaa puheen tekstiksi. Diktamen-järjestelmä poimii potilastietojärjestelmästä kontekstitiedot, joiden kanssa sanelu ja teksti siirtyvät tekstinkäsittelijälle.”, selventää Olavi Valkama.

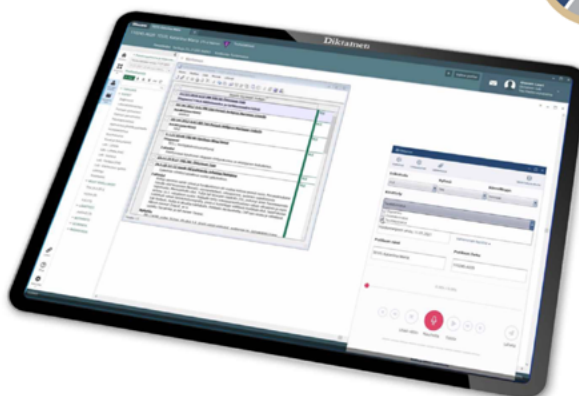
Puheentunnistusmoottorit kääntävät puheen tekstiksi. Tämä tarkoittaa, että ihmisen täytyy edelleen korjata virheet tekstistä, sekä tehdä oheistehtävät, mitä asiakasdokumentointiin kuuluu. Diktamenilla puheentunnistusta hyödynnetään myös tekstinkäsittelijöiden työn tehostamisessa. Samalla virheiden korjaus ja lomakkeiden täyttö siirretään sanelijalta tekstinkäsittelijälle.

“Integroidussa taustapuheentunnistuksessa puheentunnistus toimii tekstinkäsittelijän työn tehostajana, eli tekstinkäsittelijä kuuntelee ja korjaa puheentunnistustekstistä virheet ja tekee pyydetty oheistehtävät kohdejärjestelmään. Integroitu taustapuheentunnistus tarkoittaa sitä, että tästä uudesta teknologiasta ulosmitataan kaikki kustannushyödyt, mutta sanelijan päänsäryksi ei siirretä yhtäkään lomaketta, kirjoitusvirhettä tai oheistehtävää.”, Valkama kertoo.

Digisanelun ja puheentunnistuksen käyttö yhdestä näkymästä

Käyttöoikeus digisaneluun, edusta- ja taustapuheentunnistukseen voidaan määrittää käyttäjä- ja käyttäjäryhmäkohtaisesti.

Käyttäjälle voidaan määrittää valintamahdollisuus, milloin käyttää puheentunnistusta ja milloin digisanelua.



Modernia sosiaalihuoltoa kohti



Asiakasdokumentointi Haasteet ja ratkaisut

Haasteet

- » Sosiaalityöntekijän työajan käyttö
- » Työn kuormittavuus
- » Resurssipula

Ratkaisut

- » Sanelun käyttö on kirjoittamista nopeampaa
- » Sanelua käyttämällä vältetään kirjaustyön kasaantuminen
- » Diktamenin kokonaispalvelu parantaa kustannustehokkuutta

Sanelunhallintajärjestelmä, kokonaispalvelu sanelunpurkupalveluineen ja puheentunnistusmahdollisuuksineen sekä jokaiselle ammattilaiselle sopivan vaihtoehdon tarjoaminen rakentavat tietä kohti kustannustehokasta ja toimintavarmaa potilas- ja asiakasdokumentointia.

Parhaimmillaan uudistukset parantavat työviihtyvyyttä, helpottavat resurssien kohdentamista ja vapauttavat ammattilaisten aikaa asiakastyöhön. Lääkäreiden ohella ammattilaiset sosiaalityöntekijöistä terapeutteihin voivat hyötyä sanelun kokonaispalvelumallista, mikä voi yllättää monia.

Anne Kurvinen ei ollut aiemmin ajatellut, että hänen ammattiryhmänsä voisi hyötyä sanelusta:

”En ollut kuullutkaan sanelusta sosiaalityössä ennen kuin tulin Sallaan töihin. En minäkään sitä kai osannut edes ajatella, että joku muukin kuin lääkäri voisi sanelua. Suosittelisin sitä sosiaalityöntekijöille. Sanelu on hyvä apuväline, joka modernisoi sosiaalityötä.”

Diktamen

PUHUMALLA PARAS

Diktamen on potilastietojen dokumentointia nopeuttavien tietojärjestelmien ja sanelunpurkupalveluiden tarjoaja ja kehittäjä.



250+

asiakastoimipistettä



16000+

käyttäjää päivittäin

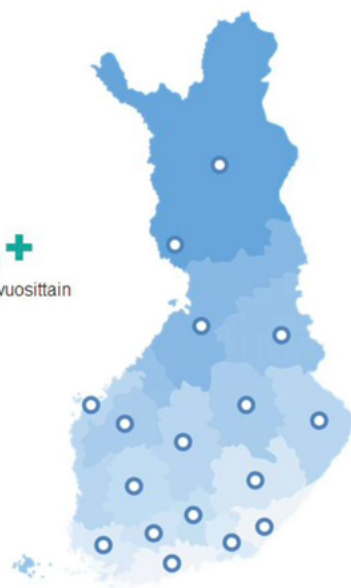


5 milj.+

potilasdokumenttia vuosittain



Diktamen-konsernin koko toiminnalle on myönnetty tietoturvan hallintajärjestelmän ISO27001-sertifikaatti, jonka ylläpito edellyttää tiukkaa tietoturvapoliittikkaa, säännöllistä auditointia ja tietoturvatestejä.



**Jos sinulla heräsi aiheesta kysyttävää,
ole meihin yhteydessä.**

Diktamen
PUHUMALLA PARAS

Olavi Valkama
olavi.valkama@diktamen.com



Anne Kurvinen
anne.kurvinen@salla.fi



Diktamen Oy
Itämerenkatu 1
00180 Helsinki



Vaihde: 010 420 8040
Myynti: 010 420 8048

myynti@diktamen.com
www.diktamen.com