



Diktamen Case Study: **Sodankylä**

Tehokasta ja laadukasta asiakasdokumentointia sanellen

Lapissa sosiaalihuollon etulinjassa pullonkauloja ratkotaan tehostamalla asiakasdokumentointia.

Asiantuntijoina

Kati Aikio

Sosiaalityön johtaja
Sodankylän kunta

Antti Leskinen

Key Account Manager
Diktamen

Diktamen

PUHUMALLA PARAS

Tehokasta ja laadukasta asiakasdokumentointia sanellen

Sosiaalityöntekijöistä on nykyisellään jo huomattava pula. Hallituksen esittämän lastensuojelun vähimmäishenkilöstömitoituksen myötä uusia sosiaalityöntekijöitä tarvitaan entistä enemmän. Lapissa sosiaalihuollon pullonkauloja ratkotaan etulinjassa asiakasdokumentointia tehostamalla.

Sodankylän sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön syksyllä 2021 Diktamenin kokonaispalvelu sisältäen sanelunpurkupalvelun ja sanelunhallintajärjestelmän. Käyttöön otolla tavoiteltiin apua sosiaalityöntekijöiden arkeen.

“Lähdimme sanelun käyttöön otolla tavoittelemaan sosiaalityöntekijöidemme työn helpottamista ja työajan säästöä. Sosiaalihuollon tekstit ovat pitkiä, moninkertaisia verrattuna terveydenhuollon teksteihin, eli asiakasdokumentointiin ja kirjausten tekemiseen menee paljon aikaa.”, kertoo Sodankylän sosiaalityön johtaja ja perhekeskuskoordinaattori Kati Aikio.

Ensimmäiset kontaktit Diktamenin ja Sodankylän sosiaalihuollon välille luotiin jo vuonna 2019 ja paria vuotta myöhemmin aika oli kypsä uudistuksille. Sallan sosiaalihuollon kokemukset sanelun käytöstä vahvistivat päätöstä.

“Ymmärryksemme sanelun hyödyistä lisääntyi, kun kuulimme Sallan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kirjaamisesta sanellen. **Alkoi tuntua, että aika on oikea tarttua toimeen.**”, Aikio pohtii.

Kirjaaminen on Sodankylässä nostettu myös kehittämisen kohteeksi tänä vuonna, kun sosiaalihuollossa siirryttiin uusilla tiedoilla Kelan Kanta-arkistoon 1.4.2021. Uuden tietomallin myötä kirjaamisesta tulee entistä rakenteisempaa, vaikka sosiaalihuollossa tulee aina olemaan paljon myös vapaamuotoista dokumentointia.

“Sosiaalihuollon kannalta tämä on iso uudistus. Rakenteisuudella tavoitellaan yhtenäisempää kirjaamista. Samalla kirjaamisen tasoa täytyy nostaa, koska pian asiakas näkee kirjaukset suoraan Kanta-palvelusta.”, Aikio selittää.

KUNTIEN TYÖVOIMAN KYSYNNÄN JA TARJONNAN TILA VUONNA 2020



Sosiaalityöntekijät – 2 655

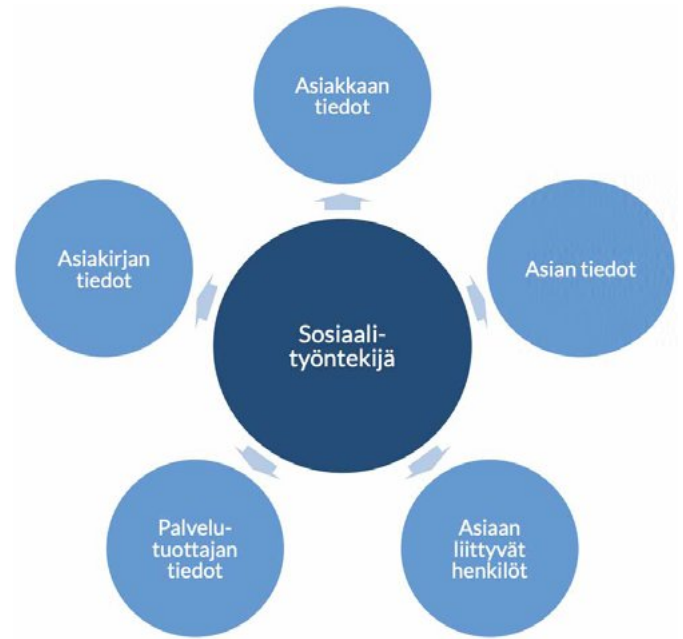
Jo nykyisellä sosiaalipalvelujen kysynnän tasolla pula sosiaalityöntekijöistä syvenee

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.

Rakenteinen kirjaaminen on asiakasdokumentoinnin pullonkaula

Asiakaskertomus kirjataan rakenteisesti asiakastietojärjestelmään, jolloin ammattilaisten aikaa kuluu seuraaviin työvaiheisiin:

Asiakastietojärjestelmän navigointiin
Lomakkeiden ja näkymien täyttöön
Rakenteiseen kirjaamiseen
Kooditusten valintoihin
Käyntien tilastointiin



Sanelu vastaa sosiaalityön tarpeisiin

Sosiaalityön johtaja ja perhekeskuskoordinaattori Kati Aikio vastaa Sodankylän sosiaalipalveluista ja koordinoi monialaista perhekeskusta. Sodankylän perhekeskukseen kuuluu sosiaalipalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, kasvatus- ja perheneuvonta, terveysneuvonta eli äitiys- ja lastenneuvola ja seksuaaliterveysneuvola. Sote-uudistuksen myötä myös koulukuraattorit ja -psykologit siirtyvät hyvinvointialueen työntekijöiksi.

Alue on laaja ja työsarkaa riittää, vaikka pienessä kunnassa asiakasmäärät ovatkin verrattain pieniä. Pitkät välimatkat luovat kuitenkin tarpeen palveluiden kehittämiseksi ja ympäristö on Aikion mukaan suotuisa uudistuksille:

“Sähköiset palvelut ovat Lapissa monesti pidemmällä kuin muualla. Kehittäminen on täällä

ehkä ketterämpää kuin suuremmissa kunnissa. Meitä on kuultu hyvin. Olen itse katsonut kehittämistyön kannalta, että on hedelmällistä olla mukana asiakastyössä. Kun näen, mitä ruohonjuuritasolla tapahtuu, pystyn paremmin tunnistamaan niitä oikeita tarpeita.”

“Sanelu helpottaa sosiaalityöntekijän työtä aivan äärettömän paljon!”

Aikio toimii myös sosiaalipäivystyksessä pysyäkseen ajan tasalla siitä, mitä kentällä tapahtuu. Kaikilla päivystävillä lastensuojelun työntekijöille on sanelu käytössä.

Rakenteinen kirjaaminen on välttämätön kehitysaskel

Automaatio- ja tekoälyteknologiat on valjastettava päätöksenteon tueksi, jotta sosiaalihuollon resurssit riittävät



Palvelutarve jatkaa tulevaisuudessa kasvamistaan



Osaajapula on ongelma jo tänään



Tietojärjestelmät ymmärtävät vain rakenteista tietoa

“Olemme kokeilleet työparin kanssa sanelua vuorotellen, kun liikumme yhdessä asiakaskäynneillä. Ennen kuin olemme takaisin hyvinvointikeskuksessa, olemme jo sanelleet, ja asia on pois mielestä.”, Aikio iloitsee.

“Sanelu on turvallista, kun tekstiä voi muokata tietojärjestelmässä vielä myöhemmin”

Yksi sanelun merkittävimpiä hyötyjä sosiaalityöntekijöille Aikion mukaan onkin se, että kirjaamisen saa tehtyä hetkessä eikä se kuormita: “Sanelu helpottaa sosiaalityöntekijän työtä aivan äärettömän paljon: kun sen tekee heti asiakaskäynnin jälkeen, niin se ei ole montaa päivää sinun harteillasi tai mielessäsi, että nyt pitää kirjata.”

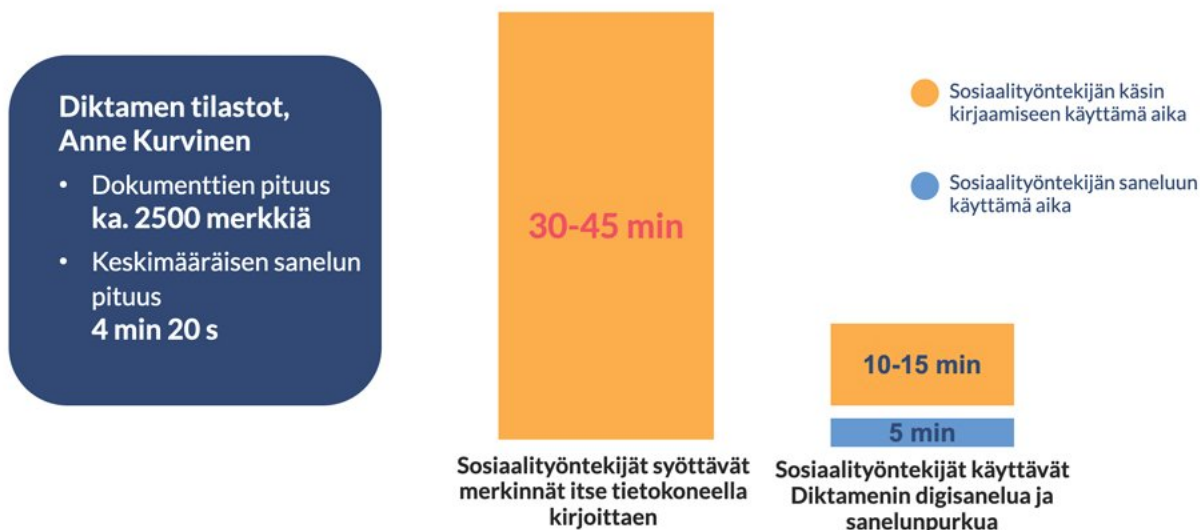
Diktamenin kokonaispalvelun ydinajatus on ammattilaisten ajan säästäminen

vähentämällä kirjaamiseen ja asiakasdokumentointiin kuluvia resursseja. Sanelun avulla työntekijöille jää enemmän aikaa keskittyä asiakastyöhön. Alunperin lääkäreiden työajan säästämiseen kehitetty palvelu toimii myös sosiaalihuollossa.

“Olemme havahtuneet siihen, että sosiaalihuollossa on samanlaisia ellei isompia tarpeita työntekijäpulan vuoksi kuin terveydenhuollossa, ja siellä tekstit ovat pidempiä kuin lääkäreillä. Sanelu vähentää kirjauksiin käytettyä aikaa eli sen myötä työaikaa säästyy niihin tuottavampiin tehtäviin kuin kirjausten tekemiseen.”, toteaa Diktamenin Key Account Manager Antti Leskinen ja jatkaa:

“Sama asia voidaan siis ratkaista myös sosiaalihuollon puolella. Nyt sosiaalityöntekijät saavat runkotekstin meidän tekstinkäsittelijöiltämme nopeasti, luotettavasti ja laadukkaasti.”

Asiakasdokumentoinnin ajankäyttö



Laadukas kirjaaminen on kaikkien etu

Kirjaamiseen käytetty työaika tippuu, kun tieto tallennetaan kirjoittamisen sijasta puheena. Seuraavaksi asiantunteva tekstinkäsittelijä purkaa sanelun sosiaalityöntekijälle tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi.

“Sanelu on turvallista, kun tekstiä voi muokata tietojärjestelmässä vielä myöhemmin”, Aikio vahvistaa.

“Mielestäni tason nousu on sanelun myötä selvä, kun meidän ei tarvitse enää kirjoittaa muistilappujen varassa tekstejä”

Työajan säästön ohella sanelu tuo varmuutta kirjaamiseen. Laadukas kirjaaminen on tärkeää niin työntekijän kuin asiakkaan näkökulmasta. Aikio näkee, että sisältö

paranee, kun sanelu tehdään heti verrattuna siihen, kun kirjaaminen tehdään seuraavana päivänä tai seuraavalla viikolla:

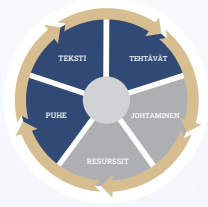
“Työntekijänäkökulman ohella yhtä tärkeää on se, että asiakas saa laadukasta kirjausta. Mielestäni tason nousu on sanelun myötä selvä, kun meidän ei tarvitse enää kirjoittaa muistilappujen varassa tekstejä muutaman päivän päästä tapaamisesta. Se on väistämättä eri asia. Sanelut tulevat rehellisesti siinä hetkessä ja laatu nousee. Asiakas saa aidon tiedon, eikä se ole työntekijänkään mielessä muuttunut.”

Eryteisesti sosiaalipäivystyksessä tapahtumia ja käänteitä saattaa olla paljon, mikä tarkoittaa jatkuvaa kirjaamista. Usein yhteydenottoja tapahtuu useamman tahon välillä.

Mobiilikäyttö kuin työasemakäyttö

Diktamen Mobiilisanelu mahdollistaa saumattoman siirtymisen uusiin työskentelymalleihin.

Älypuhelimella saneleminen on yksinkertaista ja tietoturvallista, ja samalla mahdollistaa kaiken minkä Diktamen -työpöytäsovelluskin.



Sanelun voi aloittaa mobiilissa ja jatkaa sanelemista työasemalla



Älypuhelimella voi korvata työaseman sanelulaitteen ja ohjata sanelun tallennusta mobiiliapplikaatiolla

Puheentunnistuksella tuotettuja tekstejä voi selata, muokata ja hyväksyä mobiilissa

Diktamen
PUHUMALLA PARAS

On vain inhimillistä, että ihminen alkaa yksinkertaistamaan asioita tai oikaisee jonkun mutkan, jos kirjaaminen ei tapahdu reaaliaikaisesti. Laadukas kirjaaminen on tärkeää, kun tietoa välitetään asiakkaalle.

“Lapsella on esimerkiksi oikeus saada tiedot itsestään, kun hän on 18-vuotias. Silloin on tärkeää, että kirjaus on asiakasta kunnioittava ja rehellinen. Liian monesti olen nähnyt vanhoja kirjauksia, joita olen luovuttanut asiakkaalle kymmenien vuosien takaa, eikä niissä oikein sanota mitään. Asiakas tarvitsisi tiedon, jotta voisi työstää ja eheyttää omaa elämäntarinaansa.”, Aikio harmittelee.

“Itse henkilökohtaisesti en aio luopua sanelusta!”

Kirjaamisen merkitystä ei tule aliarvioida, koska näkökulman väritymisellä tai tiedon puuttumisella voi olla vaikutuksia asiakkaan oikeusturvaan ja päätösten oikeellisuuteen.

Sosiaalihuollon asiakirjoilla on monia käyttökohteita.

Asiakirjoilla:

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



Vaivaton käyttöönotto tekee toimintatapojen muutoksesta sujuvaa

Diktamenilla on monen vuoden kokemus käyttöönotoista ja joustavat palvelu- ja sopimusmallit takaavat sen, että sanelua voi rauhassa lähteä kokeilemaan. Aikio on samaa mieltä siitä, että käyttöönotto oli helppo, sopimukset olivat tietynlaisia ja niistä oli helppo neuvotella: “Käyttöönottohan on todella yksinkertaista, eikä siinä tullut mitään ongelmia. Lisäksi tämä on todella helppokäyttöinen.”

Toimintatapojen muutokseen ja uusiin asioihin liittyy aina yksilöllisiä epävarmuuksia ja ihmiset ovat erilaisia: osa on ollut valmiimpia kokeilemaan sanelua, toiset ottavat enemmän aikaa.

“On hyvä huomata, että Sodankylässä sosiaalityöntekijät eivät ole aiemmin käyttäneet sanelua, niin meillekin tuli paljon kysymyksiä liittyen siihen, miten sanelu toimii ja miten täytyy sanelua. Siihenhän tottuu käytössä ja palautteen perusteella kaikki on mennyt mallikkaasti.”, iloitsee Diktamenin Key Account Manager Antti Leskinen.

Vastaanotto Sodankylässä oli hyvä: pienen kriittisyyden jälkeen Aikio on saanut palautetta, että sanelu on niin hyvä, ettei siitä haluta luopua. Lopulta uuteen toimintatapaan on totuttu yllättävän nopeasti.

“Olen ollut tosi yllättynyt itseenikin, että tulee saneltua niin, että yllättävän vähän tarvitsee muokata tekstiä jälkikäteen. Itse henkilökohtaisesti en aio luopua sanelusta!”, Aikio naurahtaa.

“Sanelu pitäisi saada leviämään joka paikkaan.”

Käyttöönoton aikana Sodankylän sosiaalipalveluihin tuli uusia työntekijöitä, jotka perehdytettiin saman tien uuteen toimintatapaan.

“Siinä vaiheessa on ihana nähdä, kun työntekijät tulevat uuteen työpaikkaan ja osaavat arvostaa meidän tapamme tehdä työtä. Reaktiona on ollut “vau, tällainenkin apuväline on olemassa, ei tällaista ole ollut käytössä missään muualla”. Kaikki ovat ottaneet sanelun välittömästi käyttöön, ja minusta se on hienoa. On hienoa, että otetaan sellaiset työvälineet käyttöön, jotka jouduttavat työtä ja nostavat laatua.”, Aikio kertoo.

Kokemusten ollessa niin positiivisia on enää mielessä sanelun käytön laajentaminen muillekin ammattiryhmille ja kaikille päivystäjille.



Hyvä kannattaa laittaa kiertämään

Perhekeskuskoordinaattorina Kati Aikio on tiiviissä yhteydessä eri tahoihin, jotka saattaisivat hyötyä sanelusta. Esiintymisiä ja puheenvuoroja Sodankylän perhekeskuksessa tehdystä kehittämistyöstä on kertynyt syksyn aikana useissa erilaisissa maakunnallisissa verkostoissa.

“Kun olen suositellut sanelua, ihmiset tulevat ensimmäisenä tiedustelemaan palvelun hintaa. Vastaan, että tämä on terveydenhuollossa ollut aina käytössä; kyllä meillä sosiaalityöntekijöilläkin on oikeus vaatia asiallisia työvälineitä. Tähän kannattaa panostaa siihen. Tämä on ajansäästöä.”, Aikio painottaa.

Aikio uskoo, että heitä kuunnellaan myös hyvinvointialueelle siirryttäessä. Hän haluaa laittaa hyvän kiertämään, koska näkee, että kunnollisten työvälineiden pitäisi olla itsestänselvyys, kun uudistuksia mietitään:

“Itseänikin yllätti, että hyödyt ovat totta, eivätkä pelkkää markkinointipuhetta! Hyvät keksinnöt ovat usein yksinkertaisia. Sosiaalityöntekijät ansaitsevat modernit työvälineet ja mahdollistamalla niiden käyttöönoton työnantaja osoittaa arvostavansa sosiaalityön ammattilaisia. **Sanelu pitäisi saada leviämään joka paikkaan.”**

Diktamen

PUHUMALLA PARAS

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



250+

asiakastoimipistettä



16000+

käyttäjää päivittäin

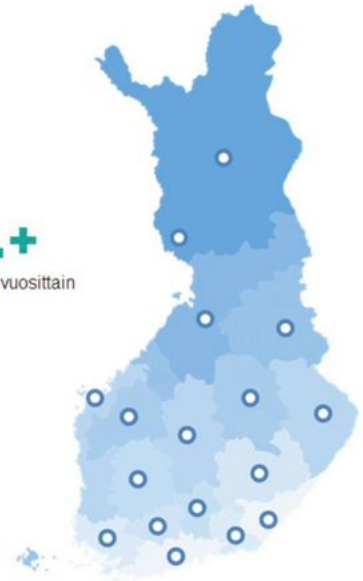


5 milj.+

potilasdokumenttia vuosittain



Diktamen konsernin koko toiminnalle on myönnetty tietoturvan hallintajärjestelmän ISO 1 sertifikaatti, jonka ylläpito edellyttää tiukkaa tietoturvapoliittikkaa, säännöllistä auditointia ja tietoturvatestauksia.



Jos sinulla heräsi aiheesta kysyttävää,
ole meihin yhteydessä.

Kati Aikio

kati.aikio@sodankyla.fi

Antti Leskinen

antti.leskinen@diktamen.com



Diktamen Oy
Itämerenkatu 1
00180 Helsinki



Vaihde: 010 420 8040
Myynti: 010 420 8048

myynti@diktamen.com
www.diktamen.com