

# Asiakkuussegmentointi sosiaalihuollon ja palvelujen integraation näkökulmasta

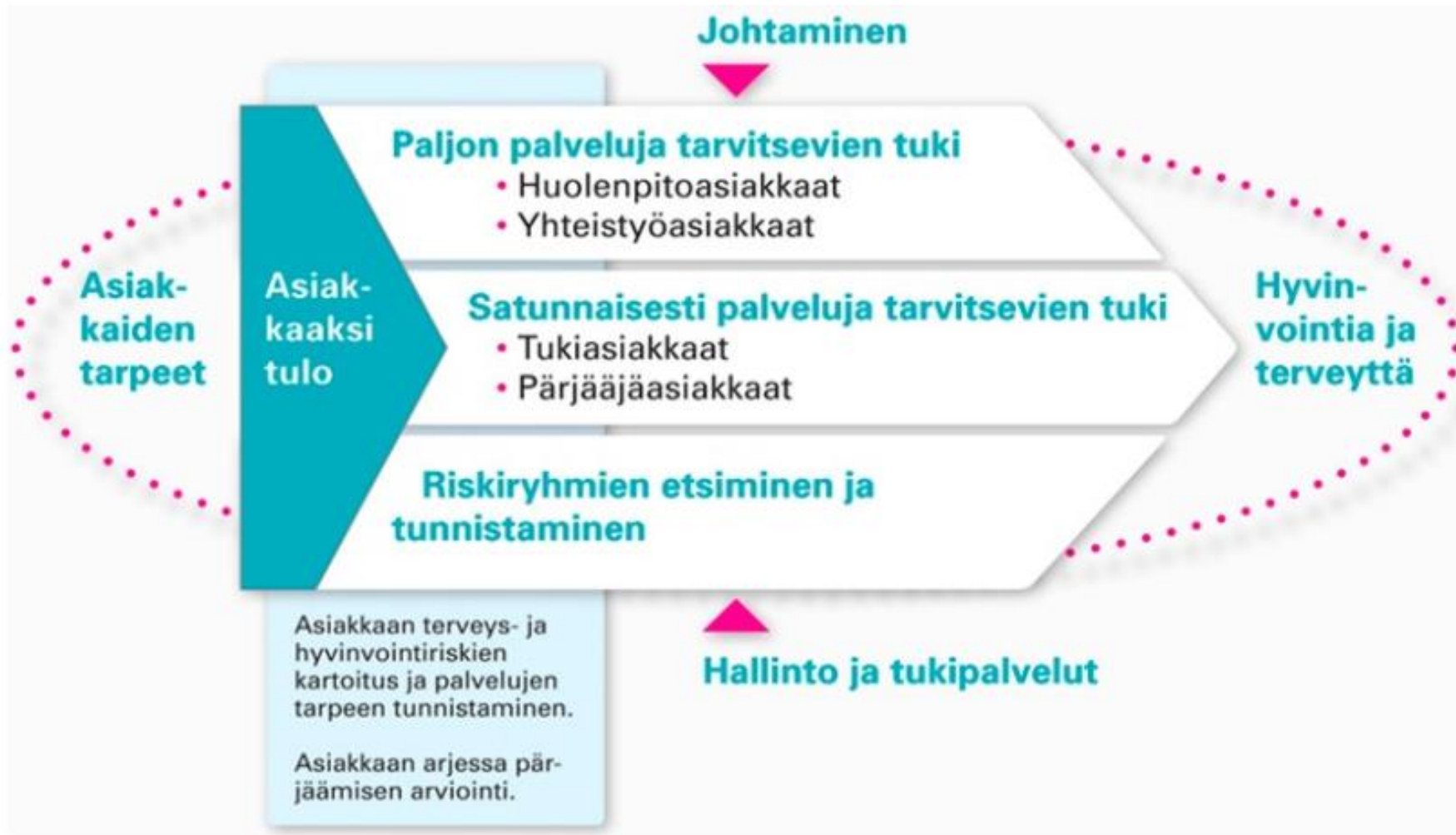
16.6.2021 Taina Hussi

Helsinki

# Sosiaali- ja terveyspalvelut Helsingissä

- Sosiaali- ja terveyspalveluja tarjotaan pääsääntöisesti kolmen toimintamallin kautta
  - Perhekeskus
  - Terveys- ja hyvinvointikeskus
  - Senioripalvelut
- Palvelujen uudistaminen on käynnistetty vuonna 2016 ja kehittämistyö jatkuu osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa

# Sosiaali- ja terveystoimialan ydinprosessit



# Mitä asiakkuussegmentointi tarkoittaa?

## Määritelmä

Asiakkuussegmentti on ryhmä asiakkaita, joilla on samankaltaisia palvelutarpeita.

Asiakkuussegmenttien määrittelyn pohjana Helsinki käyttää palvelutarpeen nelikenttää.

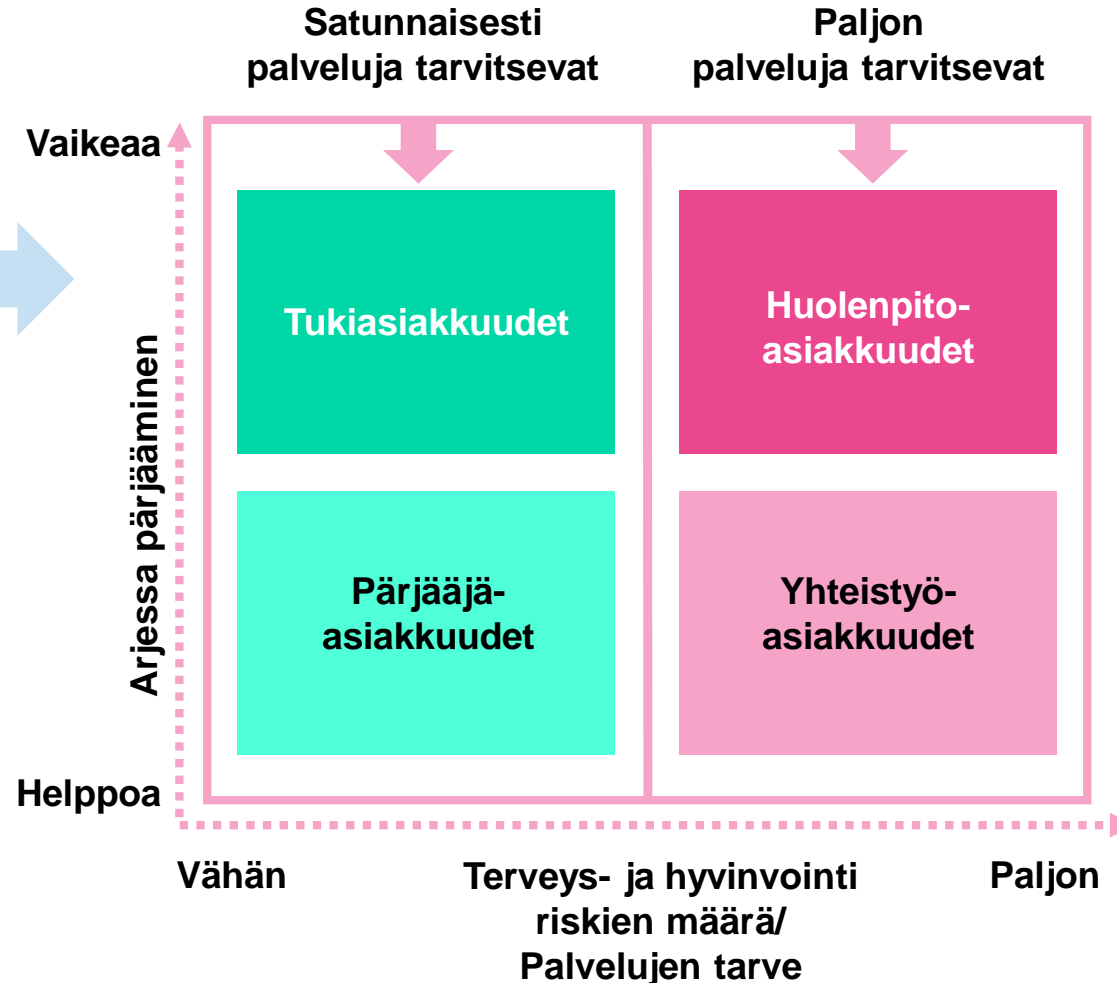
## Miten asiakkuussegmentointi tehdään?

Asiakkuussegmentointi tehdään huomioiden palveluiden tarpeen / riskien ja arjessa pärjäämisen suhde.

Apuna voi käyttää kysymyksiä:

1. Onko asiakkaalla terveys- ja hyvinvointiriskejä / tarvetta palveluille **vähän** vai **paljon**?
2. Onko asiakkaan arjessa pärjääminen **helppoa** vai **vaikeaa**?

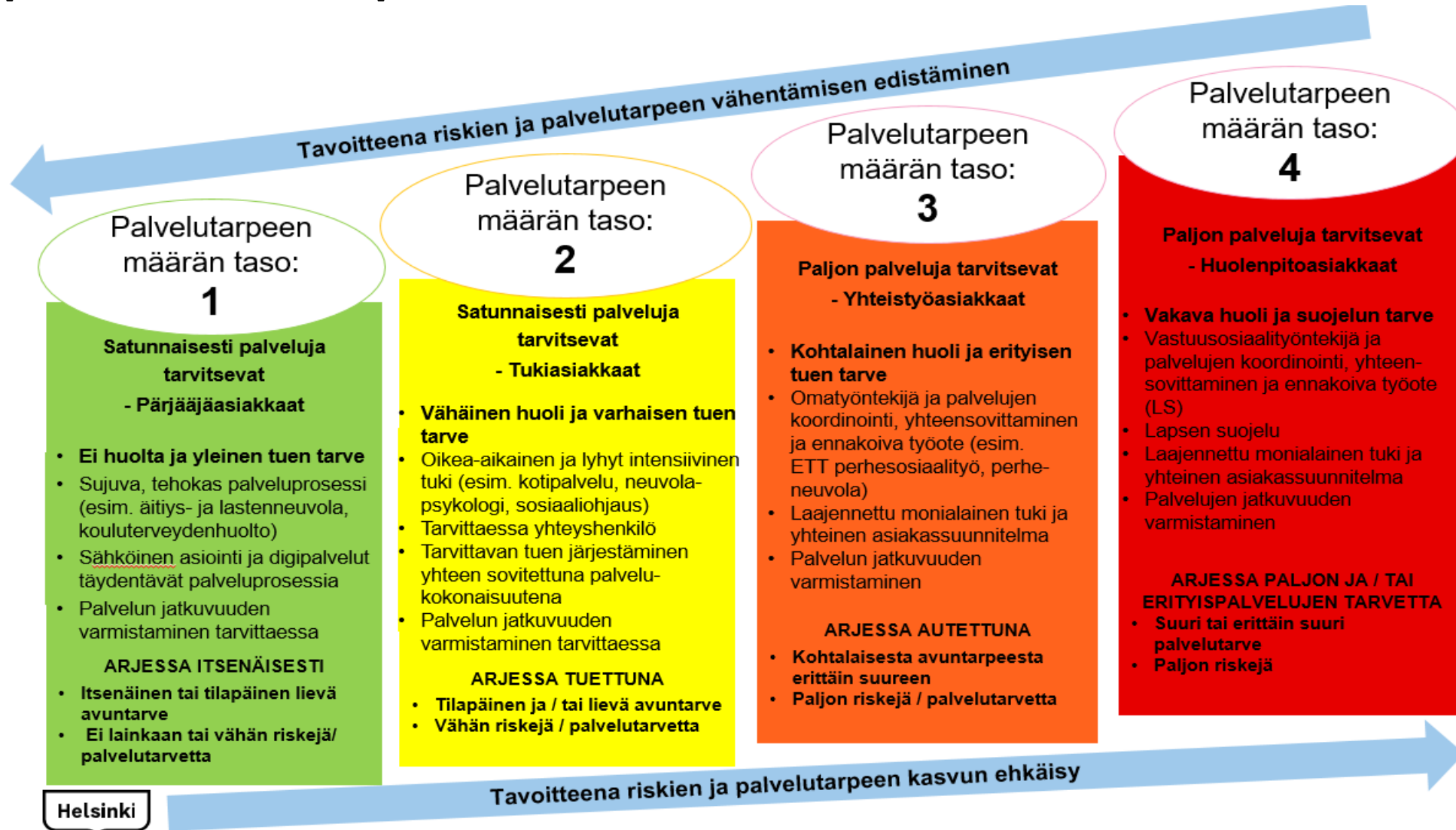
Helsingissä tunnistetaan sekä satunnaisesti että paljon palveluja tarvitsevat asiakasryhmät nelikentän mukaan.



# Sosiaalihuollon palvelujen porrastus lasten ja perheiden palveluissa



# Asiakkuusegmentit porrastettuna lasten ja perheiden palveluissa



# Asiakkuussegmentoinnin hyödyt

- Segmentointi tukee sosiaalihuoltolain mukaisten tehtävien toteuttamista
  - Palvelutarpeen arviointi asiakkaan tarpeen mukaan
  - Omatyöntekijä toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä satunnaisesti palveluja tarvitsevalle (SPT) asiakkaalle
  - Paljon palveluja tarvitsevalla (PPT) erityisen tuen tai lastensuojelun asiakkaalla vastuusosiaalityöntekijä koordinoi tarvittaessa palvelukokonaisuutta ja vastaa asiakassuunnitelmasta
  - Sosiaalihuoltolaki velvoittaa muut sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat yhteistyöhön PPT-asiakkaan tarpeen niin vaatiessa
- Segmentointi tarjoaa yhteisen kielen sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluiden toimijoille
  - Kaikki toimijat käyttävät samoja käsitteitä eri segmenttien ja toimintatapojen osalta
- Luo jaetut pelisäännöt yhteiseen työhön
  - PPT asiakkaan kohdalla yhteiset sovitut toimintamallit

# Jatkokehitystyö Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa

- Kehittämistyö on kesken ja asiakkuussegmentoinnin käyttöönotto on tapahtunut lähinnä Perhekeskus-, Terveys- ja hyvinvointikeskus- ja Senioripalveluiden toimintamallien sisällä
- Jatkossa kehittämistä laajennetaan yli toimintamallien osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa
- Tarkistetaan ja tarvittaessa yhdenmukaistetaan määrittelyjä sekä vahvistetaan asiakkuussegmentoinnin toimeenpanoa integroiduissa palveluissa