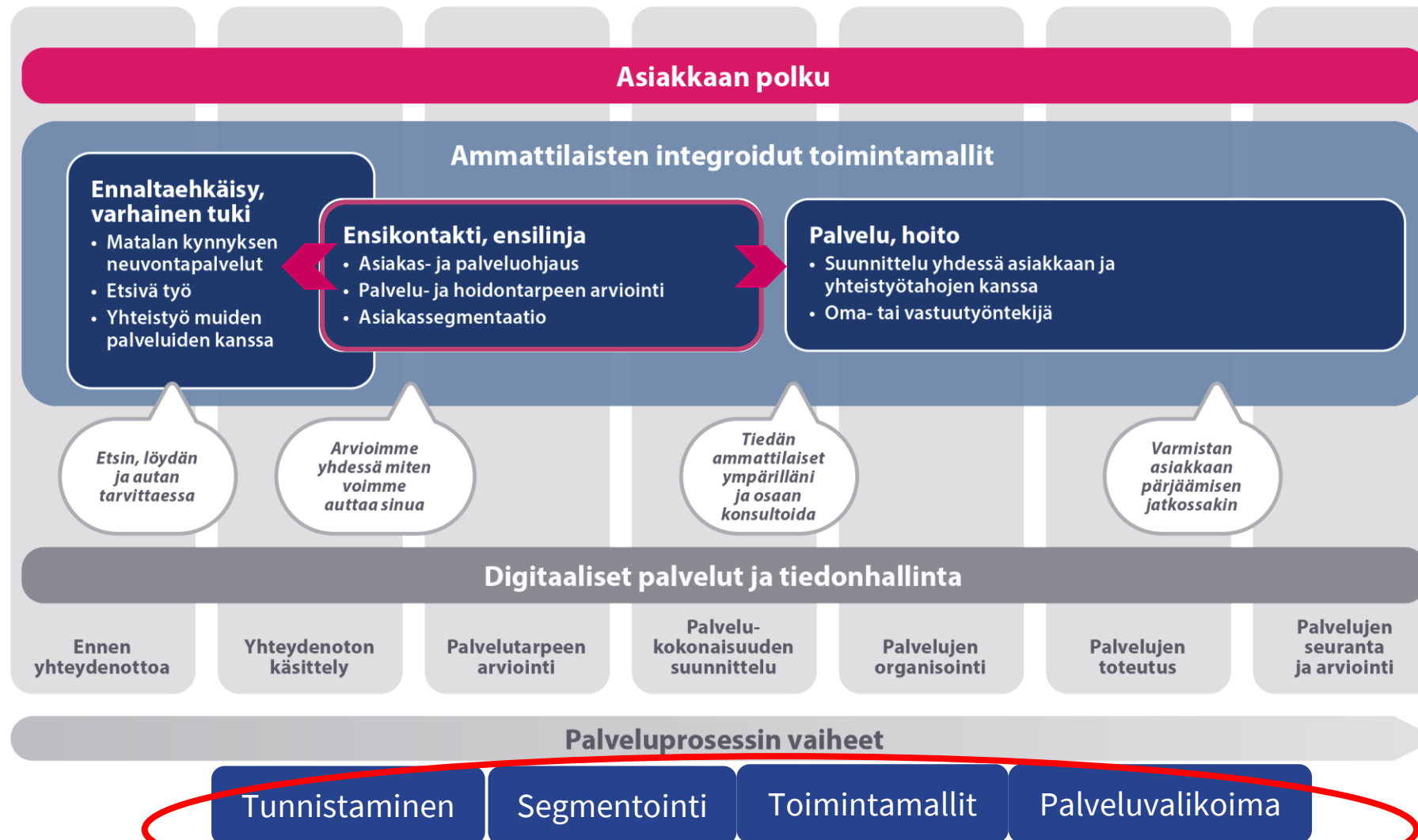


# Segmentointi asiakas- ja palveluohjauksessa

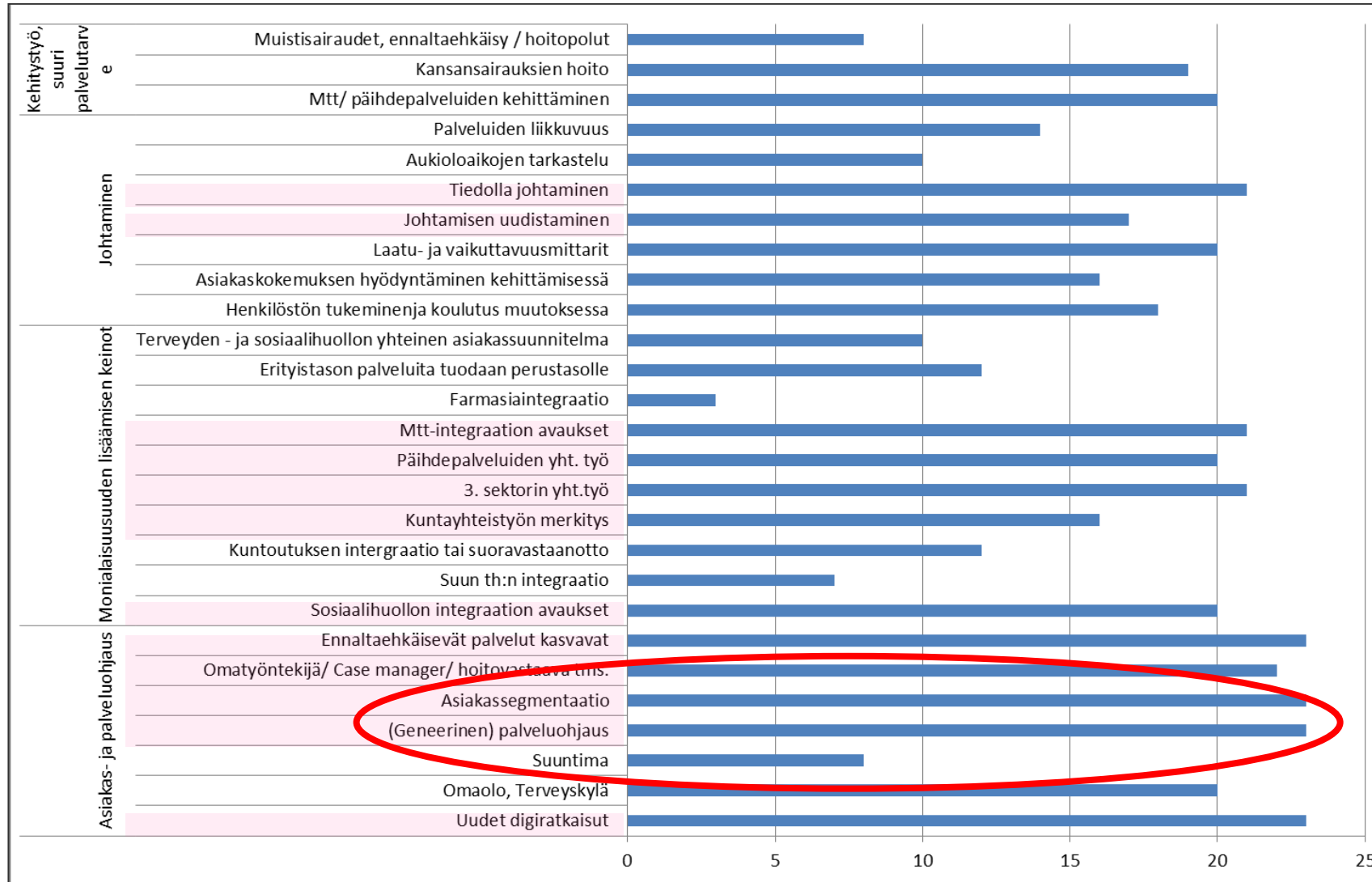
Kansallinen verkostopäivä 16.6.2021  
Klo 9.00 – 11.30

Aluekoordinaattori Erja Mustonen, FT

# Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö, asiakas – ja palveluohjaus



# Tulevaisuuden sotekeskus-ohjelman hankesuunnitelmissa mainittuja, kehitettäviä asioita:



# Käsitteistä

Käsittemäärittelyt  
julkaistaan  
Sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
sanastossa

- Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa syntyy uusia käsitteitä, jotka on tarpeen määrittellä
- Käsitteitä on koottu Sosiaali- ja terveydenhuollon keskeiset käsitteet – sanastoluonnokseen, jonka kommenttikierros päättyi maaliskuussa 2021

**Asiakasohjaus**

**Palveluohjaus**

# Segmentointi

## ➤ Segmentoinnin juuret liiketaloudessa:

- *“Population segmentation is a concept that originated in the fields of business and marketing where **product features are often tailored to meet the unique requirements of different market segments.**” (Smith 1956)*
- *”Segmentointi tarkoittaa markkinoinnin kohdentamista tuotteen/palvelun kannalta sopivalle kohderyhmälle. Kaikkea ei kannata yrittää myydä kaikille.”*

Smith 1956. Product differentiation and market segmentation as alternative marketing strategies. American Marketing Association 21(1):3–8.



Erja Mustonen, THL

## ➤ Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022:

- *”Sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakaskunta ei ole yhtenäinen joukko. Sen vuoksi kehittämistyötä tulee tarkastella kokonaisuutena ja tunnistaa eri asiakasryhmien voimavaroja ja tukea antavia verkostoja, mutta myös ongelmien moninaisuutta.”*
- *”Keskeisten asiakassegmenttien tunnistamisen ja niiden pohjalta rakennettujen eri asiakasryhmien palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen kautta voidaan eriyttää erilaisia vaikuttavia palveluja asiakkaiden tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Näin voidaan suunnata resursseja asiakastarpeen mukaisesti uudella tavalla.”*

**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

# Segmentointi

## Asiakassegmentointi

- ”Asukkaiden ja asiakkaiden segmentointi: Asukkaiden ja asiakkaiden segmentoinnilla tarkoitetaan tässä käsikirjassa asukkaiden ja asiakkaiden ryhmittelyä samankaltaisten palvelutarpeiden perusteella. Segmentit eivät välttämättä ole toisiaan poissulkevia. Segmentoinnin kriteerit valitaan alueen asukkaita tai asiakkaita tarkastelevan tilanneanalyysin perusteella, jossa hyödynnetään monipuolisesti eri tiedonlajeja.”
- ”Segmentit voivat olla pysyviä tai muuntuvia. Pysyvät segmentit perustuvat alueen väestössä tai asiakkaissa ja näiden käyttäytymisessä esiintyviin yleisiin ominaispiirteisiin. Ne voivat olla kansallisia tai alueellisia. Pysyviä segmentoinnin perusteita voivat olla esimerkiksi elämänvaihe, suhteellisen vakioitunut ennakoitu palvelutarve ja tuen tarve. Muuntuvat segmentit perustuvat jollakin rajatulla alueella ja sen väestössä havaittuihin ilmiöihin. Muuntuvat segmentit voivat määrittyä esimerkiksi jonkin asuinalueen sosiaalisten piirteiden, huono-osaisuuden tai sairastavuuden pohjalta. Muuntuvat segmentit voivat ajan myötä ja palveluja kohdentamalla kadota tai muuntaa muotoaan.”

Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M. 2020. Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn, ohjauksen ja seurannan käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos



Erja Mustonen, THL

## Asiakkuussegmentointi

- ”Asiakkuussegmentoinnin hyöty on siinä, että siinä ei fokus ole asiakkaissa - kuten asiakassegmentoinnissa - vaan siinä, että sen kautta kyetään hahmottamaan palvelutarpeet ja niiden mukaiset asiakasvirrat rakentamaan, organisoimaan ja resursoimaan kullekin ryhmälle palvelupolkuja, kehittämään osaamista ja yhteistyökäytäntöjä sekä selkiyttämään johtamisjärjestelmiä. Asiakkuussegmentoinnissa on otettava huomioon, että ihmisten tarpeet vaihtuvat ja he liikkuvat eri kategorioiden välillä.”

Niemelä & Kivipelto 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%  
7\\_Asiakas%a4ht%b6inen%20palvelupolkumalli\\_verkko\\_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%c3%962019_37_Asiakas%a4ht%b6inen%20palvelupolkumalli_verkko_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaal- ja terveyskeskus

# Integraation tasot

Makrotaso (väestö)

Mesotaso (väestön osa)

Mikrotaso (yksilö)

# Segmentointi

Väestötaso:

Demografiset tiedot: ikärakenne, sukupuoli, asuinpaikka

Asiakasryhmätaso:

Esim. pitkäaikaissairaat, mt/päihdeasiakkaat, asunnottomat, vapautuvat vangit

Yksilötaso:

Esim. PPT -asiakkaat, korkean riskin potilaat

Mm.  
Rekisteritiedot,  
Suuntima,  
Terveyshyöty-  
arvio

Mukaillen: Vuik, Mayer and Darzi 2016. Patient Segmentation Analysis Offers Significant Benefits For Integrated Care And Support. HEALTH AFFAIRS 35 NO. 5 (769-775 ja Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M. 2020. Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittelyn, ohjauksen ja seurannan käsikirja. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja terveys- ja hyvinvoinnin laitos.



Erja Mustonen, THL

**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

# Esimerkkejä erilaisista palvelutarpeeseen perustuvan segmentoinnin kriteereistä

Palvelujen tarpeen määrä	Palvelujen tarve ja toimintakyky	Terveydentila ja omatoimisuus	Terveydentila ja toimintakyky	Palvelujen tarve ja arjessa pärjääminen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Kertakävijät	<input type="checkbox"/> Omatoimiasiakkaat	<input type="checkbox"/> Terve ihminen, satunnainen palvelutarve	<input type="checkbox"/> Terveet ja toimintakykyiset	<input type="checkbox"/> Omatoimiasiakkuus
<input type="checkbox"/> Usein palveluja tarvitsevat	<input type="checkbox"/> Satunnaisiasiakkaat	<input type="checkbox"/> Riskipotilaat, mutta eivät palvelujen piirissä	<input type="checkbox"/> Kohonnut riski	<input type="checkbox"/> Yhteisöasiakkuus
	<input type="checkbox"/> Moniasiakkaat	<input type="checkbox"/> Pitkäaikaissairaus	<input type="checkbox"/> Tilapäinen tarve	<input type="checkbox"/> Yhteistyöasiakkuus
	<input type="checkbox"/> Pitkäaikaisasiakkaat	<input type="checkbox"/> Kompleksinen, monialainen palvelun tarve	<input type="checkbox"/> Jatkuva palvelutarve	<input type="checkbox"/> Verkostoasiakkuus

Lähde: Koivisto J, Liukko E, Tiirinki H & Lyytikäinen M (2020) [Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjauksen ja seurannan käsikirja](#). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos



**Table 1** Characteristics of identified tools

Segmentation tool	Segment formulation	Segmentation base type	Peer-reviewed validation	Proprietary	Need for comprehensive electronic medical record	Number of segments
Lynn et al.'s Bridges to Health model	Expert driven	Medical	No	No	No	8
Hewner et al.'s Complexedex	Expert driven	Medical, lifestyle	No	Yes	Yes	4
Kaiser Permanente's Senior Segmentation Algorithm (SSA)	Expert driven	Medical	Yes	Yes	Yes	4
Delaware Population Grouping	Expert driven	Medical	No	No	Yes	20
Lombardy Segmentation	Expert driven	Medical, demographic, utilization	No	No	Yes	8
3M's Clinical Risk Group (CRG)	Expert driven	Medical, demographic	Yes	Yes	Yes	6–269
Joynt et al.'s Medicare claims-based segmentation	Expert driven	Medical, frailty indicators, demographic	Yes	No	Yes	6
British Columbia Health System Matrix	Expert driven	Medical, demographic, utilization	No	No	Yes	14
Singapore MOH (Ministry of Health) Segmentation framework	Expert driven	Medical, utilization	Yes	No	Yes	6
Northwest London Segmentation Scheme	Data, expert driven	Medical, demographic, functional	No	No	Yes	10
John Hopkins Adjusted Clinical Group (ACG)	Data, expert driven	Medical, demographic	Yes	Yes	Yes	92
Van der Laan et al.'s Demand-driven segmentation model	Data driven	Medical, functional, social	Yes	No	No	5
Liu et al.'s Latent Class Analysis (LCA) of Taiwan National Health Interview Survey (NHIS)	Data driven	Medical, functional, socio-demographic	Yes	No	No	4
Lafortune et al.'s LCA of SIPA (French acronym for System of Integrated Care for the frail elderly) Trial	Data driven	Medical, functional, socio-demographic	Yes	No	No	4
Vuik et al.'s utilization-based segmentation	Data driven	Utilization	No	No	Yes	8
Low et al.'s utilization-based segmentation	Data driven	Utilization, demographic	Yes	No	Yes	5

Chong J L, Lim K K and Matchar D B (2019). Population segmentation based on healthcare needs: a systematic review. *Systematic Reviews* 8:20. <https://doi.org/10.1186/s13643-019-1105->

Erja Mustonen, THL

**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveystieteiden keskus

# Lähteitä

- Brommels M 2020. Patient Segmentation: Adjust the Production Logic to the Medical Knowledge Applied and the Patient's Ability to Self-Manage—A Discussion Paper. *Front Public Health* 8: 195. . doi: 10.3389/fpubh.2020.00195
- Chong J L, Lim K K and Matchar D B (2019). Population segmentation based on healthcare needs: a systematic review. *Systematic Reviews* 8:20. <https://doi.org/10.1186/s13643-019-1105->
- Chong J L, Matchar D B, Tan Y et al. 2019. Population Segmentation Based on Healthcare Needs: Validation of a Brief Clinician-Administered Tool. *J Gen Intern Med* 36(1):9-16.
- Davis A C, Shen E, Shah N R et al. 2018. Segmentation of High-Cost Adults in an Integrated Healthcare System Based on Empirical Clustering of Acute and Chronic Conditions. *Observational Study J Gen Intern Med Dec*;33(12):2171-2179. doi: 10.1007/s11606-018-4626-0.
- Koivisto J, Tiirinki H & Lyytikäinen M 2020. Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjauksen ja seurannan käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lynn J, Straube B M, Bell K M et al. 2007. Using Population Segmentation to Provide Better Health Care for All: The “Bridges to Health” Model. *Milbank Q.* Jun; 85(2): 185–208. doi: 10.1111/j.1468-0009.2007.00483.x
- Niemelä & Kivipelto 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019 . Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%c3%962019\\_37\\_Asiakasl%c3%a4ht%c3%b6inen%20palvelupolkumalli\\_verkko\\_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%c3%962019_37_Asiakasl%c3%a4ht%c3%b6inen%20palvelupolkumalli_verkko_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vuik, Mayer and Darzi 2016. Patient Analysis Offers Significant Benefits For Integrated Care and Support. *HEALTH AFFAIRS* 35, NO 5 (768-775).

# Kiitos!

[erja.mustonen@thl.fi](mailto:erja.mustonen@thl.fi)



Erja Mustonen, THL

**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus