



Asiakassegmentointi ikäihmisten palveluissa (RAI)

Anja Noro, THT, gerontologian dosentti, tutkimusprofessori

16.6.2021

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Johdattelua aiheeseen

- RAI-järjestelmä segmentoinnin pohjana ikäihmisten palveluissa
- Palvelutarpeen arviointi
 - Segmentointi (MAPLe 15) palvelutyypeittäin
 - Segmentointi (MAPLe 15 vs. palvelut
 - Segmentointi (MAPLe 15) vs. kohdennettu työaika kotohoidossa
 - Segmentointi asiakasohjauksessa ja alkaneet palvelut 3 kk
- Pohdiskelua

RAI-välineistö käytössä jo 176 kunnassa ja viimeistään 1.4.2023 oltava kaikissa

Katso myös Sotkanet indikaattori: RAI peittävyys Suomessa

- käytössä erityisesti iäkkään väestön säännöllisissä palveluissa
- tuottaa tietoa mm. laajasti palvelutarpeesta, fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja kognitiivisesta toimintakyvystä, sairauksista, lääkkeistä ym.
- asiakasohjaus, palvelun alkaessa, 6 kk:n välein ja kunnon/tilanteen muuttuessa useammin
- RAI-välineistöä käyttävissä kunnissa asuu yli 75 prosenttia 65 vuotta täyttäneestä väestöstä
- RAI-arviointivälineitä on myös esimerkiksi vammais- ja mielenterveyspalveluihin
- lähes kolmasosa pitkäaikaispalvelujen RAI-arvioinneista tehdään yksityisellä sektorilla, ympärivuorokautisessa hoidossa yli puolet

*Vanhuspalvelulain
muutos (980/2012)
15 a § :*

*viimeistään 1.4.2023
RAI-järjestelmä
**kansallinen
palvelutarpeen
arviointimenetelmä**
ikäihmiselle
suunnatuissa
palveluissa*

Asiakas- ja palveluohjauksen ja arvioinnin prosessi



**RAI-
arviointi**

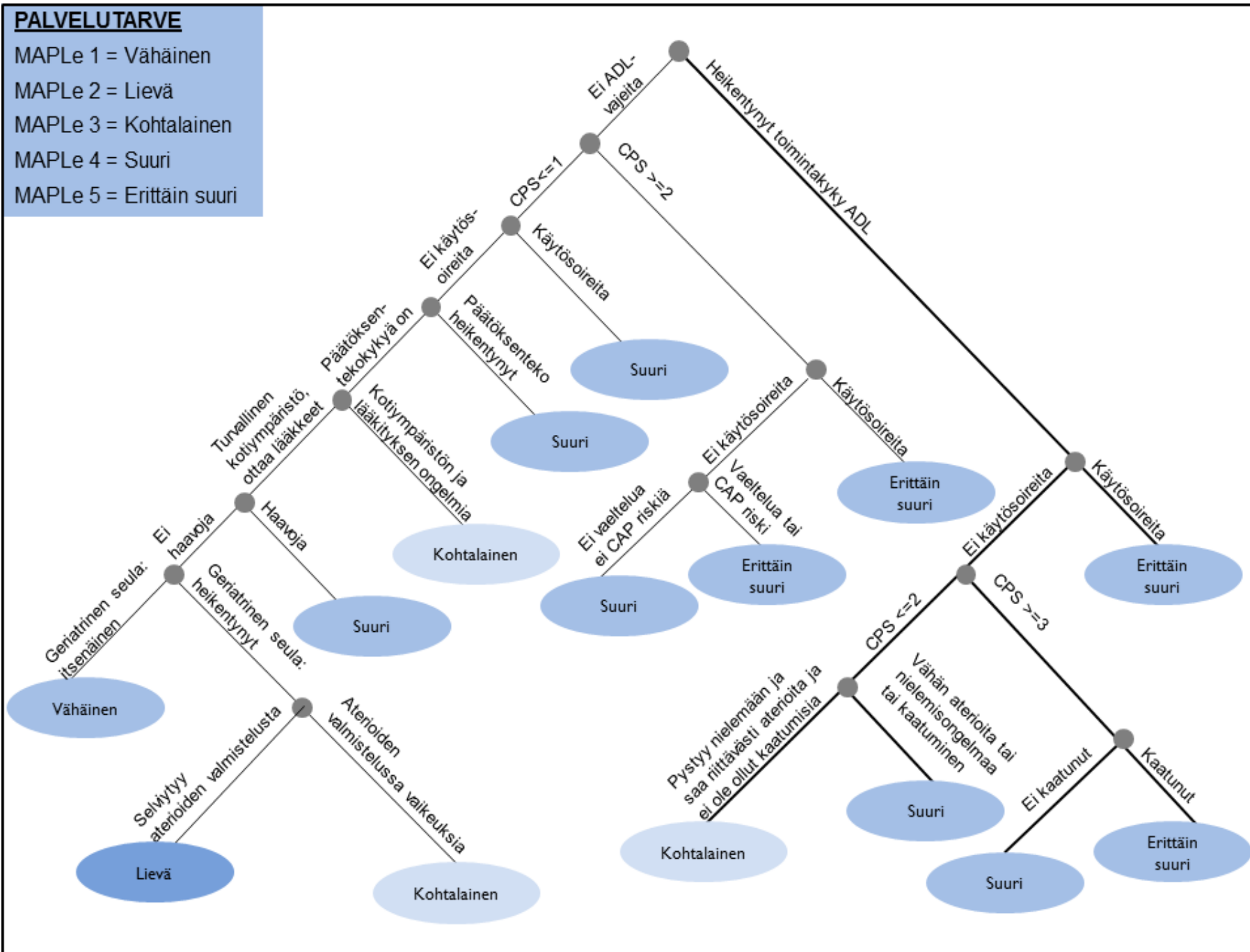
Lähde: www.thl.fi/rai

RAI-järjestelmän palveluntarvetta kuvaava MAPLe-luokitus (kotihoito):

- * 15 alaluokkaa,
- * 5 pääluokkaa,
- * 8 segmenttiä (FI)

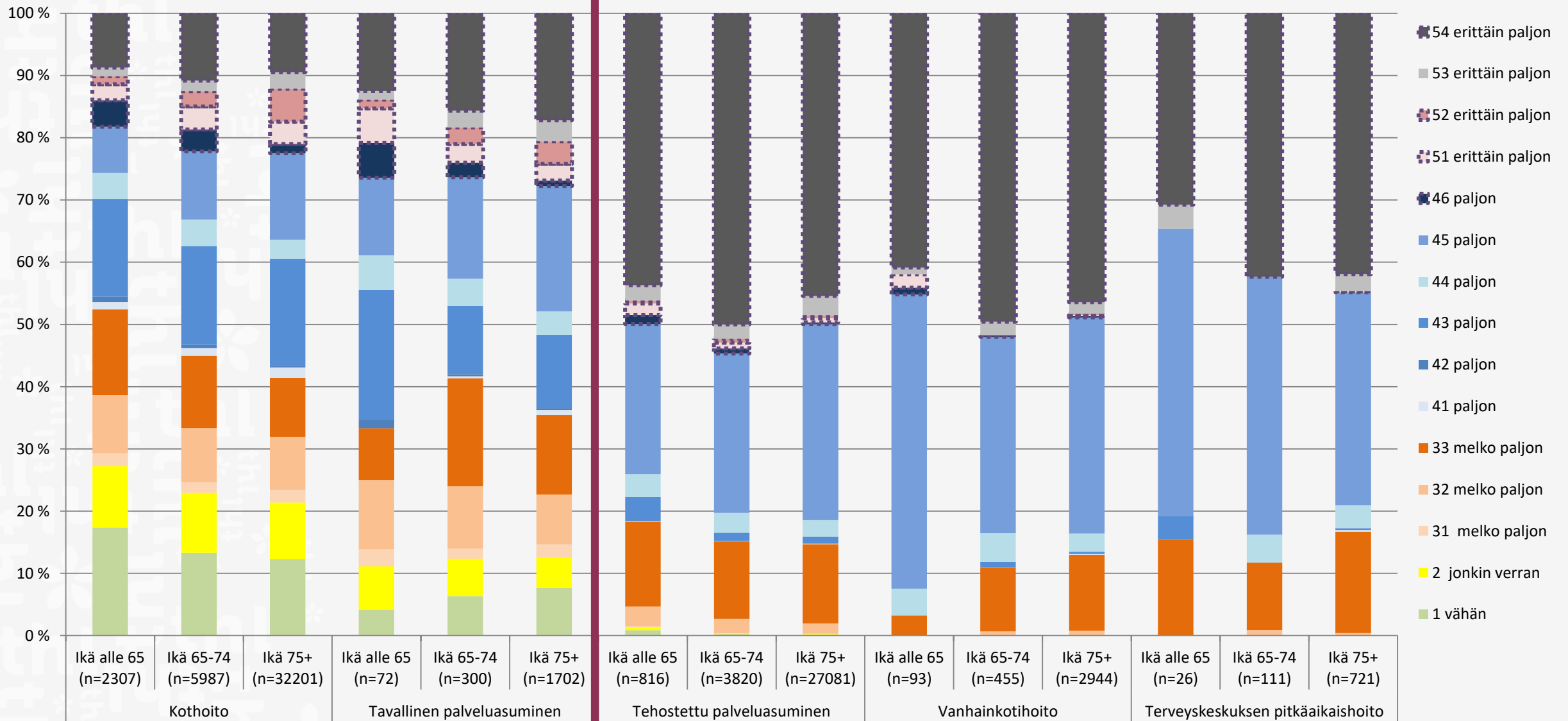
Hirdes et al. 2008: The Method for Assigning Priority Levels (MAPLe): A New Decision-Support System for Allocating Home Care Resources. BMC Medical Informatics and Decision Making 6: 9.

Noro A, Poss JW, Hirdes JP, Finne-Soveri H, Ljunggren G, Björnsson J, Schroll M, Jonsson PV. Method for Assigning Priority Levels in Acute Care (MAPLe-AC) predicts outcomes of acute hospital care of older persons--a cross-national validation. BMC Med Inform Decis Mak. 2011 Jun 7;11:39.

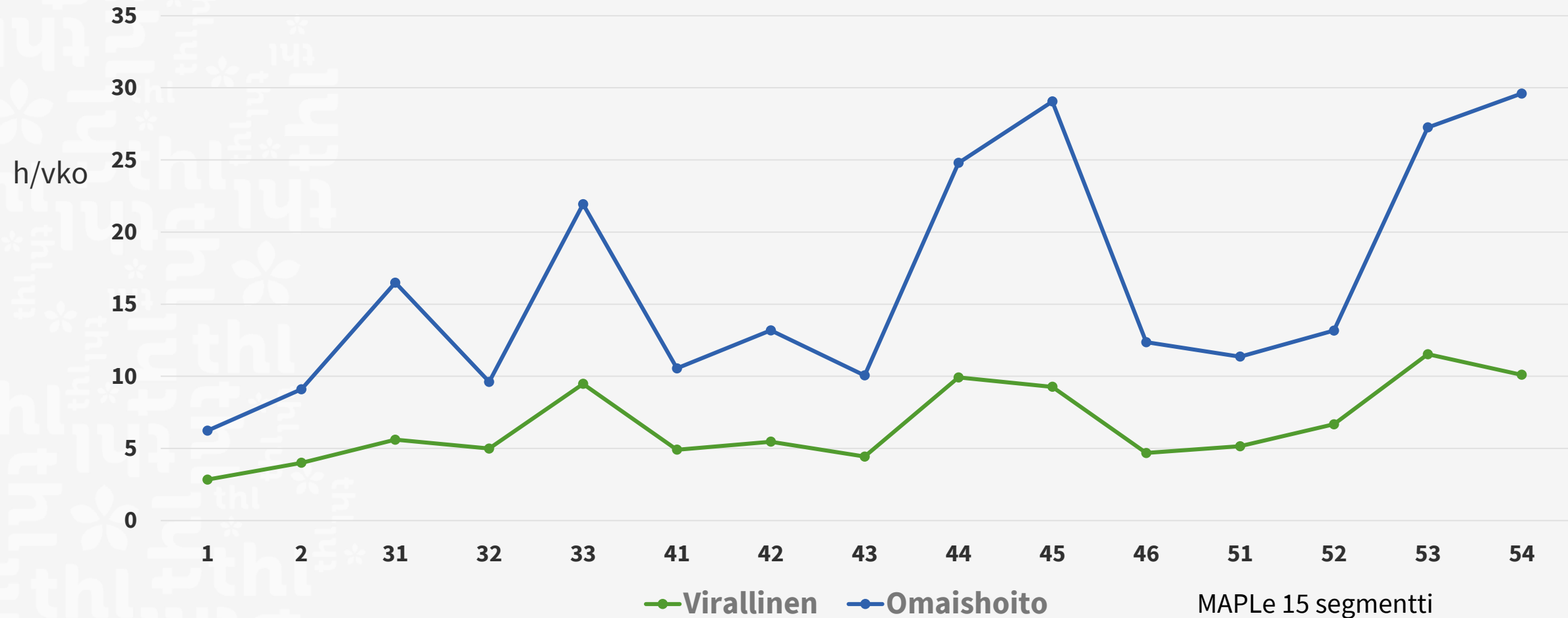


Palvelutarveryhmittelijä (MAPLe 15 alaluokkaa)	MAPLe 5 pääluokka
1. Kuvaa henkilöitä, jotka ovat omatoimisia arjessa (1)	1 Vähäinen palvelutarve (vähän)
2. Kuvaa henkilöitä, joilla on lievä palvelutarve, mutta selviytyvät ateroistaan (2)	2 Lievä palvelutarve (jonkin verran)
31. Kuvaa henkilöitä, joilla on arkitoiminnassa ongelmia (31) TAI 32. ongelmia arkitoiminnoissa, ympäristössä ja lääkityksessä (32) TAI 33. Fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja lieviä kognition ongelmia (33)	3 Kohtalainen avun tarve (melko paljon)
41. Kuvaa henkilöitä, joilla on ongelmia päivittäisessä päätöksenteossa, mutta ei haasteellista käyttäytymistä (41) TAI 42. kliininen ongelma, paine- tai säärihaava (42) TAI 43. jotka ovat liikkuvia ja joilla on kognition keskivaikeaa alenemaa (43) TAI 44. joilla on ravitsemusongelmia ja kaatumisia (44) TAI 45. joilla on fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja kognition keskivaikeaa alenemaa (45) TAI 46. toimintakykyisiä ja haasteellista käyttäytymistä (46)	4 Suuri palvelutarve (paljon)
51. Kuvaa henkilöitä, joilla on kognition alenemaa ja haasteellista käyttäytymistä (51) TAI 52. vaeltelua ja riski siirtyä laitoshoittoon (52) TAI 53. kaatumisriski (53) TAI 54. alentunut fyysinen toimintakyky ja haasteellista käyttäytymistä (54)	5 Erittäin suuri palvelutarve (erittäin paljon)

Palvelutarve segmentointi (MAPLe 15) iän ja palvelutyypin mukaan % vuonna 2019.



Virallinen kotihoidon aika ja läheisten kohdentama aika kotihoidon asiakkaille tuntia/viikko (n=40 495) eri asiakassegmenteille

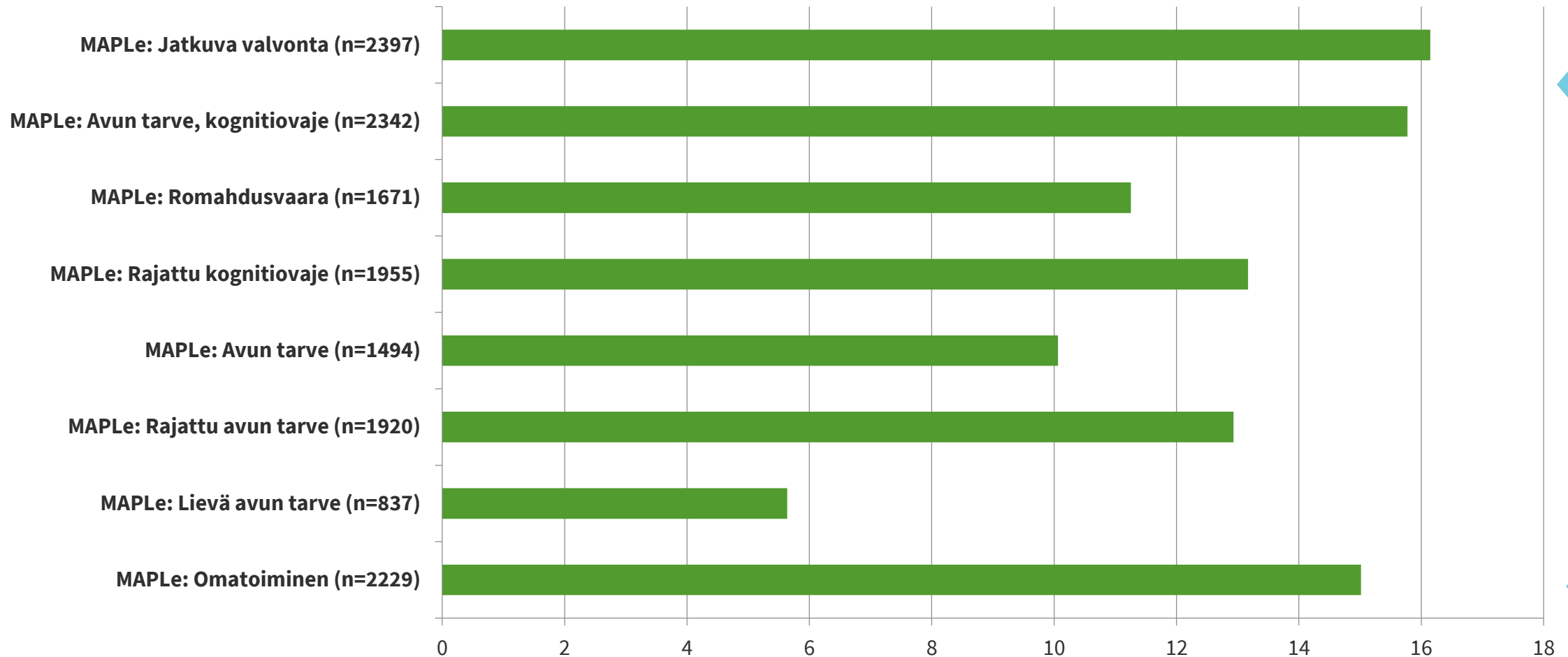


Vertailua suurimpien keskimääräisten tuntimäärien segmenteistä viralliselle tuntimäärälle ja läheisavulle (h/vko)

Henkilöitä, joilla on	Virallinen apu h/vko	Läheiset h/vko
arkitoiminnassa ongelmia (31)	5.6	16.5 (3x)
fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja lieviä kognition ongelmia (33)	9.5	21.9 (2x)
joilla on ravitsemusongelmia ja kaatumisia (44)	4.9	10.6 (2x)
joilla on fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja kognition keskivaikeaa alenemaa (45)	9.9	24.8 (2.5x)
Kaatumisriski (53)	11.5	27.3 (3x)
alentunut fyysinen toimintakyky ja haasteellista käyttäytymistä (54)	10.1	29.6 (3x)

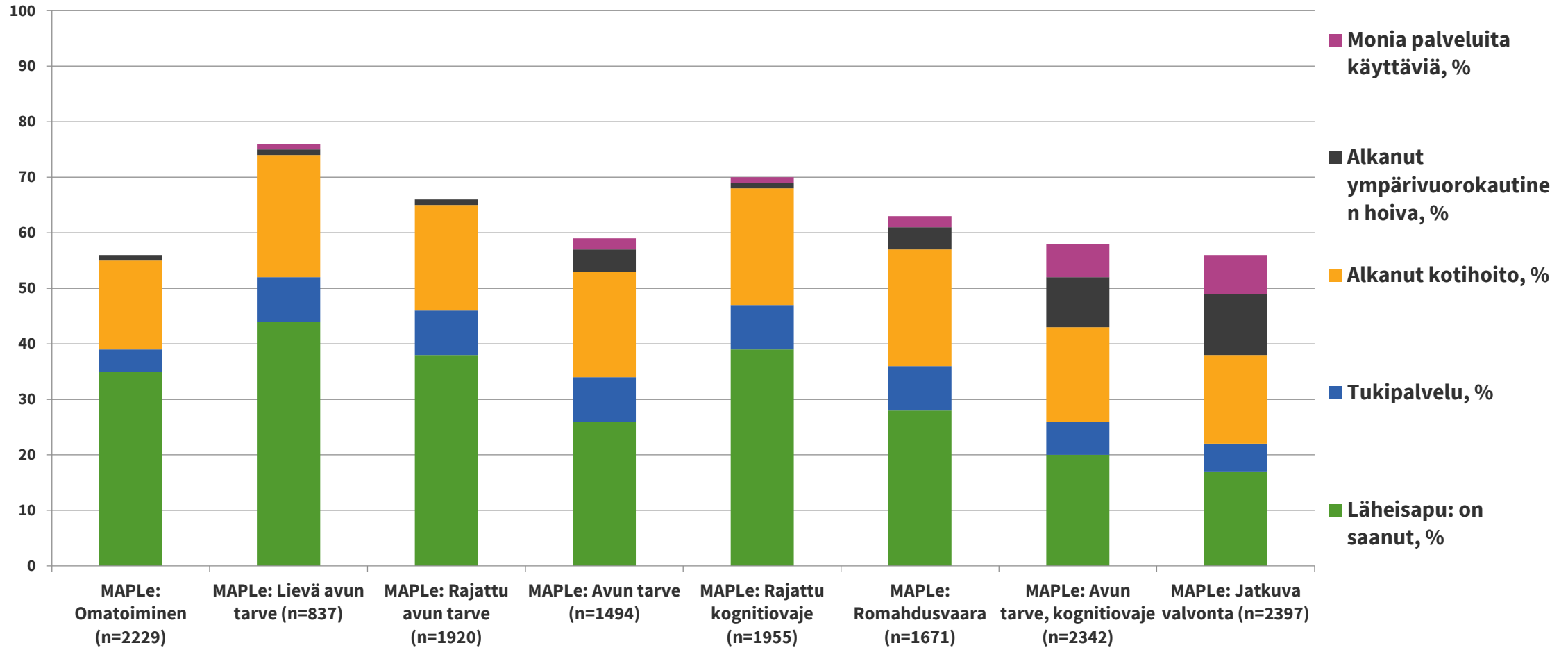
Palvelutarveryhmittelijä (15 alaluokkaa) (ja mahdollinen avun tarve tyyppi?)	Pohdintaa palvelutarjonnasta???
1. Kuvaa henkilöitä, jotka ovat omatoimisia arjessa (1) (voi olla jokin kliinisen hoidon tarve)	Tarvitsevat apua fyysisiin sairauksiin, kotisairaanhoidon palvelut, tukipalvelut/ajoittainen tai pysyvä palveluiden tarve? Teknologiaratkaisut
2. Kuvaa henkilöitä, joilla on lievä palvelutarve, mutta selviytyvät aterioistaan (2) (voi olla kliinisen hoidon tarve)	
31. Kuvaa henkilöitä, joilla on arkitoiminnassa ongelmia (31) TAI 32. 4ongelmia arkitoiminnoissa, ympäristössä ja lääkityksessä (32) TAI 33. fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja lieviä kognition ongelmia (33) (silmläpito, apu tarvittaessa?)	Tukipalvelujen tarve, säännöllisen kotihoidon tarve? Teknologiaratkaisut? Etäpalvelut?
41. Kuvaa henkilöitä, joilla on ongelmia päivittäisessä päätöksenteossa, mutta ei haasteellista käyttäytymistä (41) (silmläpito, apu tarvittaessa?) TAI 42. kliininen ongelma, paine- tai säärihaava (42) (kotisairaanhoido - kotisairaala?) TAI 43. jotka ovat liikkuvia ja joilla on kognition keskivaiketta alenemaa (43) (silmläpito?) TAI 44. joilla on ravitsemusongelmia ja kaatumisia (44) (kliininen riski - romahdus?) TAI 45. joilla on fyysisen toimintakyvyn heikentymistä ja kognition keskivaiketta alenemaa (45) TAI 46. toimintakykyisiä ja haasteellista käyttäytymistä (46) (omaisten rasittuminen, vaikka tuntimäärä ei kovin suuri)	Säännöllinen kotihoito & tukipalvelut, omaisten tukeminen, kotikuntoutus, kotisairaala, palliatiivinen ja saattohoito Suuri riski <ul style="list-style-type: none"> • akuuttihoitoon, • pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon, • omaisten väsymiseen, jos omaiset osallistuu tai • kuolemaan Omaisten ja läheisten tukeminen
51. Kuvaa henkilöitä, joilla on kognition alenemaa ja haasteellista käyttäytymistä (51) (omaiset väsy, vaikka tuntimäärä ei kovin suuri) TAI	
52. vaeltelua ja riski siirtyä laitoshoidon (52) (omaiset väsy) TAI 53. kaatumisriski (53) TAI 54. alentunut fyysinen toimintakyky ja haasteellista käyttäytymistä (54) (omaiset väsy)	

Asiakkaiden palvelutarve asiakasohjauksen arvioinneissa (MAPLe-luokat (8), %, 2019, n=14045)



Lähde: Asiakasohjaustietokanta, THL, 2020.

Asiakasohjausarviointi ja alkanut palvelu 3kk ensimmäisestä arvioinnista suhteessa MAPLe-luokkiin, %, 2019, n=14045



Lähde: Asiakasohjaustietokanta, THL, 2020.

Asiakassegmentointi ikäihmisten säännöllisissä palveluissa ja asiakasohjauksessa

- Asiakaslähtöisyys (RAI)
 - näyttö palvelutarpeesta ja siihen vastaamisesta sekä seuranta vaikuttavuudesta
 - asiakkaiden ja omaisten osallisuuden lisääminen
- Asiakas- ja palveluohjauksessa
 - Luo alustavan linjauksen tarpeesta suhteessa palveluihin
 - Luo pohjan yleisille palveluiden myöntämisen perusteille mahdollisesti segmenteittäin
 - Asiakkaille aina harkittava yksilöllinen ratkaisu em. raameissa
 - Kustannustietoisuus ja vaikuttavat ratkaisut, säännöllinen seuranta



” A goal without a plan is just a wish”
Antoine de Saint-Exupéry



Kiitos