



# Suuntima – palvelu asiakkuuksien segmentointiin

Sote-uudistus ja sosiaalityö: Miten asiakkaan tuen tarpeet tunnistetaan?

1.11.2021

Annukka Ruokolainen

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri

Perusterveydenhuollon yksikkö

# Miksi asiakkuuksia segmentoidaan?

- Segmentointia esiintyy palvelutuotannossa käytännössä aina, koska ohjattavuuden vuoksi on luontevaa ryhmitellä eli segmentoida samankaltaisia palveluita tarvitsevat omiin ryhmiinsä.
- Palveluiden järjestämisen ja tuottamisen näkökulmasta on pystyttävä jäsentämään eli segmentoimaan asukkaat, asiakkaat ja potilaat mielekkäisiin asiakassegmentteihin.
- Sosiaali- ja terveystaloudissa asiakkaiden tarpeet vaihtelevat.
- Väestön ikääntyessä paljon palveluita käyttävien absoluuttinen määrä kasvaa ja resurssien kohdentaminen optimaalisesti asiakkaiden tarpeiden mukaan on välttämätöntä.

Onnistunut segmentointi sisältää aina **valintoja**. Segmentoinnin eli asiakkuuksien ryhmittelyn tulee olla niin selkeä, että se ohjaa arjen valintoja. Se myös ohjaa resurssien suuntaamista **oikeudenmukaisesti ja tehokkaasti**.

Segmentointiin ei ole yhtä oikeaa mallia, koska malleissa aina on ensin valittava **näkökulma** ja **muuttujat**, joiden suhteen segmentointi tehdään.

Segmentointi **lisää asiakasymmärrystä** – auttaa **kohdentamaan** palvelut asiakkaiden **tarpeiden mukaisesti** kullekin kohderyhmälle sopivalla tavalla

# suuntima

Voimavarat – asiakas arvioi



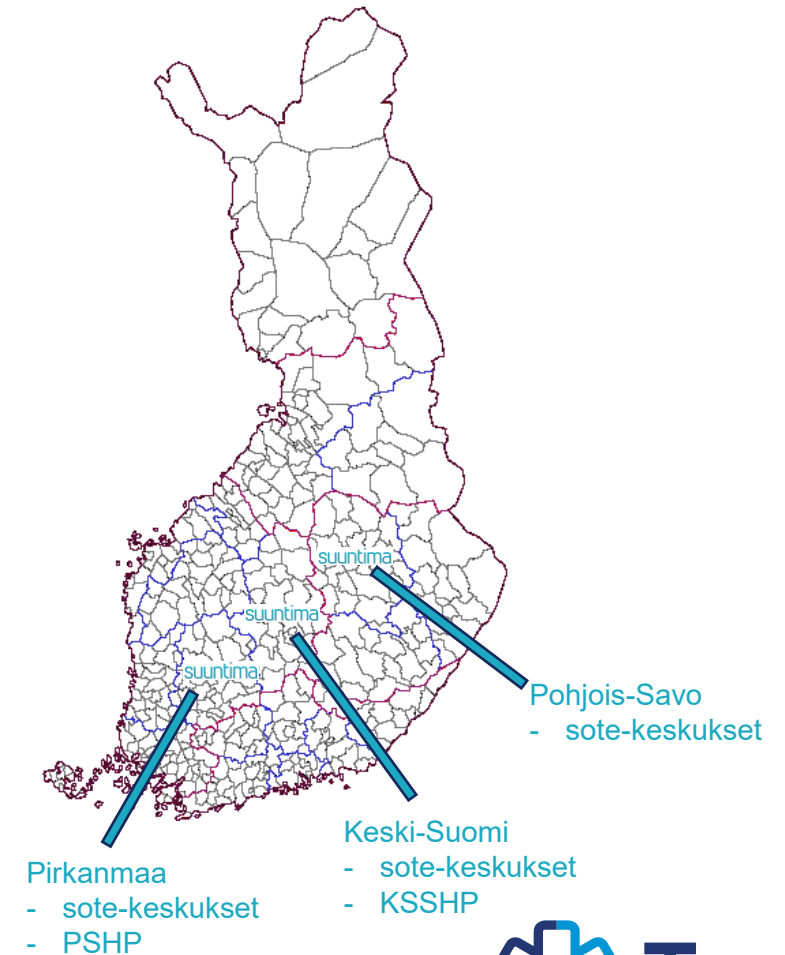
Tilanteen haasteellisuus – ammattilainen arvioi

- [www.suuntima.com](http://www.suuntima.com)
  - **Sähköinen palvelu erilaisten asiakkuuksien määrittelyyn**
  - **Asiakas ja ammattilainen tekevät yhdessä**
    - Asiakas arvioi omia voimavarojaan
    - Ammattilainen arvioi tilanteen haasteellisuutta/ monimutkaisuutta
  - **Vaikuttaa palvelun järjestelyihin ja omahoidon tukikeinoihin**
    - Eri keinot tai eri tavat hyödyntää samaa palvelua
    - Muuttuva – kuvaa täyttöhetken tilannetta
    - Tarkistetaan systemaattisesti ja tarpeen mukaan
  - **Ei vaikuta itse hoitoon**
- **Asiakkuus**
  - Asiakkaan arvio hänen omista voimavaroistaan yhdistettynä ammattilaisen arvioon asiakkaan sairauden hoidon/ palvelun haasteellisuudesta = Suuntiman tulos
- **Asiakkuuspolku**
  - Asiakkuuteen pohjautuva ehdotus hoidon/ palveluiden järjestelyistä ja omahoidon tukikeinoista eri tavalla eri asiakkuuksille
  - Asiakkuuspolkuun sisältyvät hoidon järjestelyt
    - Yhteydenpito ja ajanvaraus
    - Vastaanottovaihtoehdot
    - Koordinaatiovastuu ja ammattilaisen rooli sekä asiakkaan itsensä toteuttaman omahoidon tukikeinot.

# Suuntima-palvelun ominaisuuksia

- **Asiakaskäyttöön** tuotantoversio ja **koulutusikäyttöön** koulutusversio
- **Ammattilaisen toimikorttikirjautuminen**
- **Asiakkaan kysymysvaihtoehtoina**
  - Yksilöasiakkaan kysymykset
  - Perheasiakkaan (lapsiperheet) kysymykset
- **Ammattilaisen kysymysvaihtoehtoina**
  - Sairaushoidon kysymykset
  - Kuntoutumisen/ toimintakyvyn kysymykset
  - Terveys- ja hyvinvointiriskin kysymykset
  - *Sosiaalinen hyvinvointi ja arki –kysymykset pilotti 31.8.-30.11.2021*
- **Käyttöohjeet ammattilaisen kysymyksiin**
  - Tilanteen haasteellisuuden arviointi samoihin asioihin perustuen
- **Asiakkuuspoluille eri tasot**
  - Yleinen
  - Maakunnallinen
  - Organisaatiokohtainen
- **Asiakkaan kysymykset saa tulostettua paperilla täytettäväksi**
- **Raportointi- ja seurantatiedot saatavilla organisaatioiden ip-osoitteiden mukaisesti**

## Suuntima käytössä:



# suuntima



## Keskeiset hyödyt

### → Toimii interventiona

Asiakkaan omien voimavarojen näkyväksi tekeminen

Ammattilaisen arvion näkyväksi tekeminen

**YHTEINEN ARVIO: ASIAKAS KOKEE TULEVANSÄ KUULLUKSI!**

### → Konkretisoi asiakkuuksien erilaiset polut

Tilanteen arviointi kaikille samalla tavalla: systemaattisuus ja suunnitelmallisuus

Palveluvalikoiman jäsenyys ja kokoaminen yhteen

Ohjautuminen asiakkaalle parhaiten soveltuvien palveluiden ja omahoidon tuen piiriin

**RESURSSIEN JA PALVELUIDEN OIKEA KOHDENTUMINEN!**

### → Luo yhteisen kielen

Yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta eri ammattiryhmien/ toimialojen/ asiakkaan/ läheisten kesken

Suuntima on ainoa asiakkuuksien segmentoinnin työväline, joka **yhdistää** asiakkaan arvion omista voimavaroistaan ja ammattilaisen arvion tilanteen haasteellisuudesta.

# Lisätietoa Suuntimasta

- Suuntima-palvelu siirtyy Taysilta DigiFinlandiin ja kehittyy kansalliseksi palveluksi
- **Riikka Riihimiehen väitöstutkimus, josta jo julkaistut artikkelit:**
  - Web-Based Patient Segmentation in Finnish Primary Care: Protocol for Clinical Validation of the Navigator Service in Patients With Diabetes
  - Experiences of Navigator, a Finnish patient-segmentation service, in primary care: A mixed-methods study
- Vaikuttavaa sote-TKI-ekosysteemiä kehittämässä -Oppeja yhteiskehittämisen matkalta: Kehys – Kehitämme yhdessä! -hanke 03/2019–09/2021
- Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa (Koivisto, Juha; Tiirinki, Hanna (toim.) (2020))
- Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi (Niemelä, Jorma; Kivipelto, Minna (2019))
- **Tulossa**
  - Väitöstutkimus: Asiakkuuspolkujen vaikuttavuus (Sari Mäkinen)

# Suuntima

*Tutustu PSHP:n sivuilta:*

[Suuntima](#)

*Katso videot:*

[Suuntima - asiakkuuden oikea suunta](#)

[Suuntiman käyttö](#)

[Suuntima-asiakkuuspolut](#)

# Kiitos!



*Lisätiedot ja yhteydenotot*

Annukka Ruokolainen  
Suunnittelija, TtM, Sh (AMK)  
Perusterveydenhuollon yksikkö  
Pirkanmaan sairaanhoitopiiri  
Pirkanmaan liitto  
+358 44 472 9019  
annukka.ruokolainen@pshp.fi  
 @RuokolainenIA  
 Annukka Ruokolainen