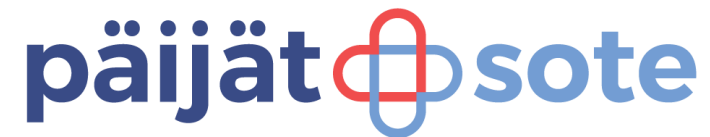


Segmentoinnin kehitystyö



Tulevaisuuden sote-keskus –hanke
27.4.2022
Marjo Lepistö & Eili Ikonen

Nyt!

1 Asiakassegmentointimalli ja periaatteet

- Segmentoinnin periaate ja logiikka
- Mallin pääkriteerit asiakkaiden tunnistamiseen ja segmentointiin

2 Asiakassegmentoinnin hyödyntäminen

- Miten segmentointitietoa hyödynnetään asiakkuuksien ja palvelupolkujen johtamisessa
- Miten segmentointitietoa hyödynnetään sote-palveluiden yhteensovittamisessa / palveluintegraatiossa
- Miten segmentointitietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä

3 Asiakassegmentoinnin arjen työkalut

- Konkreettiset työkalut asiakkaiden tunnistamiseen
- Toimintamallit työskentelyyn asiakkaiden kanssa
- Tiedon ja tietämyksen jakaminen kuinka geneerisiä malleja sovelletaan palvelualueittain ja asiakassegmenteittäin
- Segmentointi segmenttien sisällä

! Segmentoinnin hyödyntämisen tasot

- Asiakkaan kokema hyöty
- Ammattilaisten näkökulma
- Organisaation näkökulma
- Alue- ja väestötaso

Tulevaisuudessa

Hyvinvointi- ja terveyshyöty kasvaa

Ennakoinnin suojaavat tekijät, tuen ja palvelutarpeen lasku

Asiakkaan kokemaa hyötyä mitataan osana tiedolla johtamista

Päivittäistyön järjestelyt, käytänteet ja asiakkuuksien prosessit ovat kustannusvaikuttavia (toiminnanohjaus, ajankäytöt, resurssien kohdistaminen)

Toimintamallit ovat systemaattisia

Monipalvelupolku

Monipalvelupolku on asiakkaan ja ammattilaisten yhteinen polku, joka tukee asiakkaan tarpeita ja ammattilaisten osaamista. Monipalvelupolku on asiakkaan ja ammattilaisten yhteinen polku, joka tukee asiakkaan tarpeita ja ammattilaisten osaamista.

Monialaisen tuen asiakas

Monialainen tuen asiakas on asiakas, joka on eturajallaan palvelualueilla ja jolla on useita ongelmia, jotka eivät ole ratkaistavissa yhdellä palvelualueella. Monialainen tuen asiakas on asiakas, joka on eturajallaan palvelualueilla ja jolla on useita ongelmia, jotka eivät ole ratkaistavissa yhdellä palvelualueella.

Asiakkaan tarve ja tarjottu palvelu ovat keskeisiä osa-alueita. Asiakkaan tarve ja tarjottu palvelu ovat keskeisiä osa-alueita. Asiakkaan tarve ja tarjottu palvelu ovat keskeisiä osa-alueita.

Monialainen tuen asiakas on asiakas, joka on eturajallaan palvelualueilla ja jolla on useita ongelmia, jotka eivät ole ratkaistavissa yhdellä palvelualueella. Monialainen tuen asiakas on asiakas, joka on eturajallaan palvelualueilla ja jolla on useita ongelmia, jotka eivät ole ratkaistavissa yhdellä palvelualueella.

Asiakkaan tarve ja tarjottu palvelu ovat keskeisiä osa-alueita. Asiakkaan tarve ja tarjottu palvelu ovat keskeisiä osa-alueita. Asiakkaan tarve ja tarjottu palvelu ovat keskeisiä osa-alueita.



Noin 10 % asiakkaista kerryttää 80 % kuluistaan.



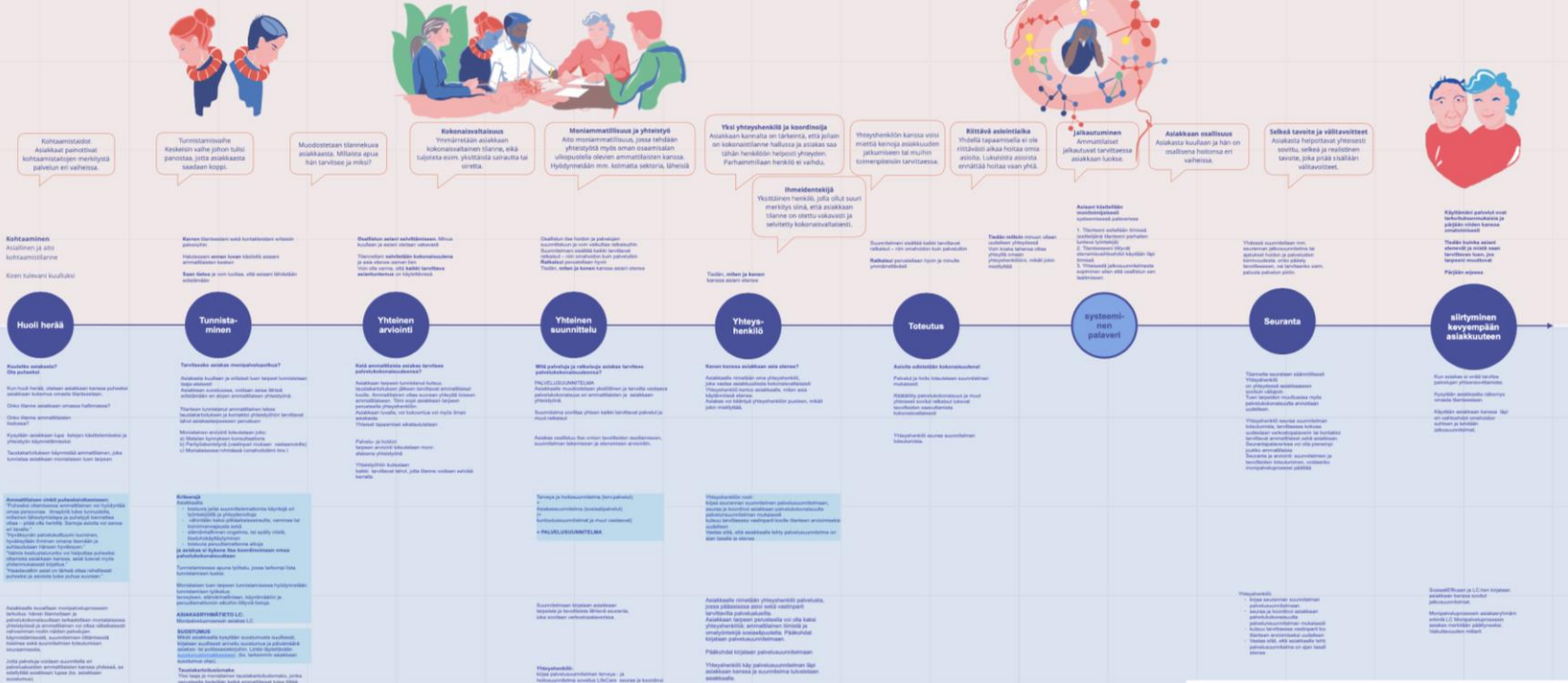
Sote-keskuksen moniammatillisissa tiimissä (terveydenhuollossa ja sosiaalipalveluissa) tunnistetaan monialaisen tuen asiakas. Asiakkaan tarpeen mukainen eteneminen Monipalvelupolun mukaisesti.

Asiakkaan tuottama kokemuskehittäminen

Asiakkaan heikot

Ammattilainen

Vinkit ja työkalut



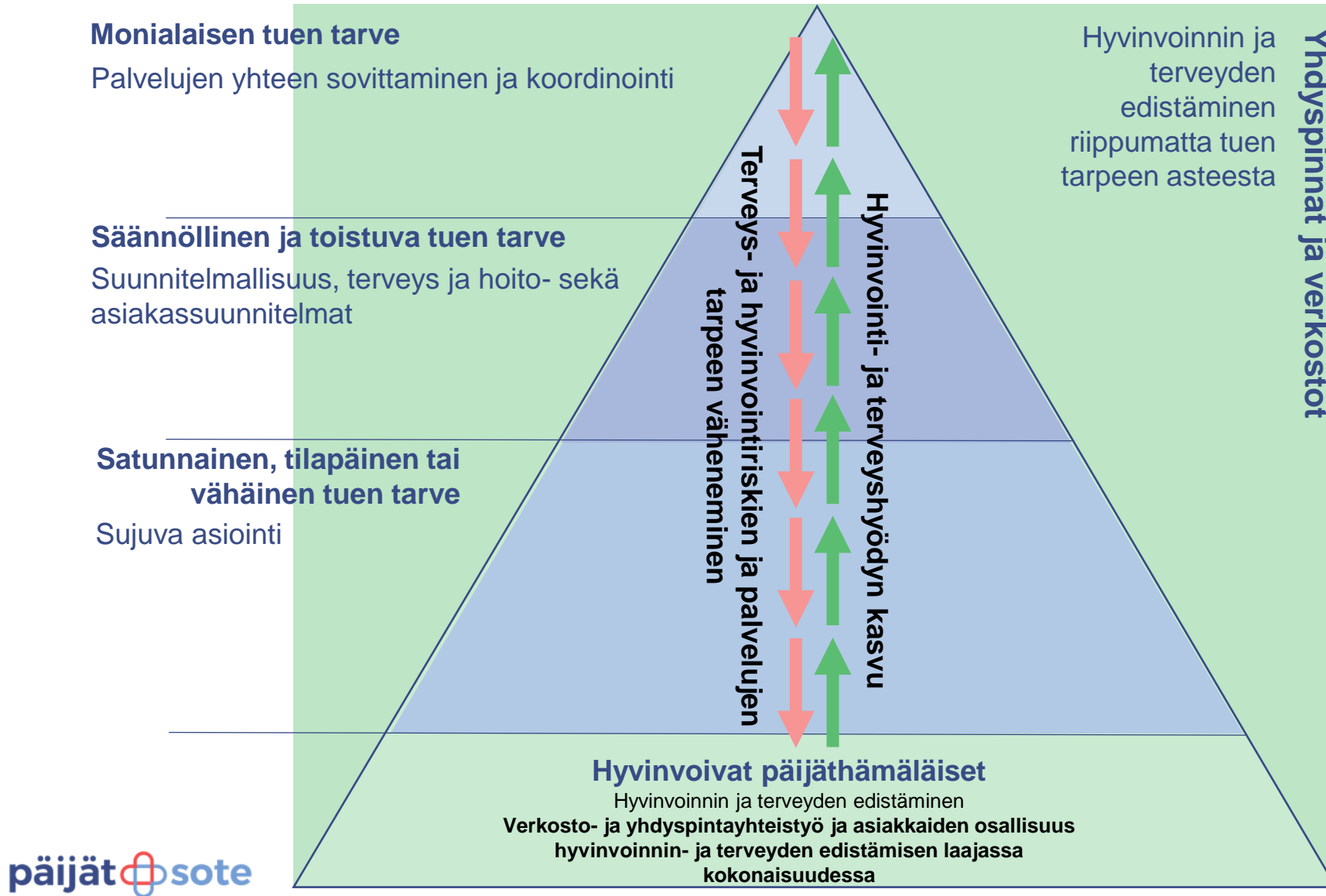
Asiakkaan ohjaus ja neuvonta, sekä manageroiva ja systeminen työote näkyy kaikkien ammattilaisten työssä. Palvelukokonaisuus ymmärretään laajasti.

Asiakkaan tarpeiden mukaisia palveluita



Marjo Lepistö

Päijät-Soten asiakkuuksien segmentoinnin logiikka



Asiakkuuden segmentoinnissa arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan kokonaistilannetta; tuen tarvetta pärjätä palvelussa, arjessa pärjäämistä ja terveys- ja hyvinvointiriskien määrää sekä palvelujen moninaisuuden tarvetta.

Huomio kiinnitetään paitsi tuen tarpeeseen ja terveyden ja hyvinvoinnin riskeihin myös hyvinvointi- ja terveyshyödyn potentiaaliin.

Tavoitteena on palvelujen yhteensovittaminen ja kustannusten kasvun pysäyttäminen, vaikuttavuus ja asiakkaan kokemus hyötyä.

Ehkäisevä työ, varhainen tunnistaminen ja asiakkaiden ohjaus ja neuvonta kuuluu kaikille ja näkyy kaikkien ammattilaisten työssä

Maakunnallinen segmentointi implementoi myös hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä ehkäisevän työn ajatukset ohjaamaan päivittäistyötä sote-palveluissa

Esimerkkejä sisällöistä, lähestymistavoista ja toimintamalleista, jotka kytkeytyvät palvelun perustyöhön ja ydintehtäviin ammattilaisen näkökulmasta.

Suunnitelmallisuus ja holistinen näkökulma vahvistuu asiakkaan tarpeen kasvaessa.

Tuen tarpeen kasvaessa hyödynnetään edelleen myös kevyempiä asiointi- ja palveluratkaisuja.

Dynaamisessa segmentoinnissa asiakkuus liikkuu segmentistä toiseen, tavoitteena kevyempään segmenttiin siirtyminen ja tuen tarpeen kasvun ehkäiseminen.

Monialaisen tuen tarve

Intensiivinen työote
Yhteneväinen prosessi koko hyvinvointialueella
Koordinointi yhteyshenkilön toimesta, verkostoyhteistyö, palveluohjaus
Case manager –toimintamalli ja systeeminen työskentely
Tukihenkilöt, vertaisvalmennukset ja kokemusasiantuntijapalvelut
Valmennukset omahoitoon ja digi- ja etäpalvelujen käyttöön

Suunnitelmallisuus
Tiimityön mallit
Omatyöntekijäisyys
Psykososiaaliset ja psykofyysiset palvelukonseptit
Kuntoutukset ja valmennukset
Tertiaaripreventiiviset toimintamallit, sekundaaripreventio
vertaisvalmennukset ja kokemusasiantuntijapalvelut

Hoidon ja palvelutarpeen arviosta viivytyksettömiin ratkaisuihin
Neuvonta ja ohjaus
Omahoito
Tuettu omahoito
Etä-, digi-, yksilö ja ryhmävastaanotot
Joustava klinikka
Varhainen tunnistaminen tuki

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

- Promootiomallit
- Asiakkaan minäpystyvyys ja voimavaralähtöisyys, toipumisorientaatio
- Elämänlaatu
- Valmiudet hyötyä palvelusta, hoidosta ja kasvu oman holistisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen.
- Palvelupolkuihin kytkeytyvät hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimenpiteet ja kanavat verkostojen tarjoamiin mahdollisuuksiin

Terveys- ja hyvinvointiriskien ja palvelujen tarpeen väheneminen

Hyvinvointi- ja terveyshyödyn kasvu

Yhdyspinnat ja verkostot

Hyvinvoivat päijäthämäläiset

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
Verkosto- ja yhdyspintayhteistyö ja asiakkaiden osallisuus
hyvinvoinnin- ja terveyden edistämisen laajassa kokonaisuudessa

Segmentointi ja asiakkuuksien vaikuttavuusperusteinen johtaminen

Asiakassegmentteihin ja substanssilakeihin kiinnitettävät vähimmäistiedot*

Väestön hyvinvointi ja terveys

- **Sote-palvelujen:**
- **Asiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen**

- tarve
- saatavuus
- laatu
- yhdenvertaisuus
- vaikuttavuus
- kustannukset
- tuottavuus

Vaikuttavuusperusteinen johtaminen

Mitataan toiminnan aikaan saamaa muutosta terveydentilassa, toimintakyvyssä ja/ tai hyvinvoinnissa ja muutoksen suhdetta käytettyihin euroihin.

Mitataan systemaattisesti väestön terveyttä ja hyvinvointia sekä toiminnan aikaan saamaa muutosta yksilötasolta aggregoiden hyödynnettäväksi johtamisessa.

Tietoa hyödynnetään johtamisessa, päätöksen teossa, toiminnanohjauksessa ja kehittämisessä.

Vaikutetaan siis laatuun, kustannuksiin ja vaikuttavuuteen samanaikaisesti ja eri tasoilla.

SEGMENTOINNIN PERIAATTEEN MUKAISET SEGMENTOINNIN KRITEERIT

Työn organisointiin liittyvät tietotarpeet, kriteerit
Tiedot asiakkuuksista ja ohjautumisesta
Asiakkuuden segmentin merkintä, tietotarpeet, työvälineet ja mittarit
Segmentin sisällä segmentointi
Kriteereihin perustuvat kysymyspuut

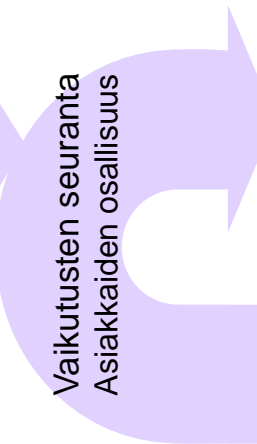
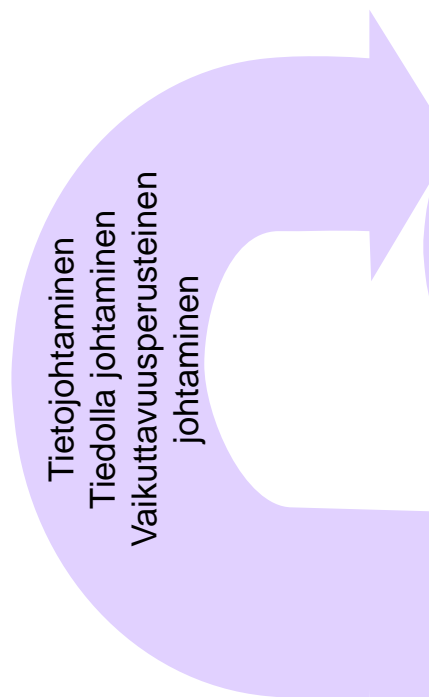
TYÖOTTEET, PALVELUKANAVAT, PALVELUMUODOT, PALVELUPOLUT, SYSTEMATISOIDUT PROSESSIT

Toiminnan optimointi
Organisaation sisäiset ohjeistukset ja prosessit käyttöön ammatillisilla
Vaikuttavat interventiot ja asiointiratkaisut
Resurssien kohdistaminen
Kehittämisen priorisoinnit

ASIAKKAAN KOKEMA HYÖTY SUHTEESSA TARPEESEEN JA PALVELUN JA / TAI HOIDON TAVOITTEeseen. TOIMINTAKYKYMITTARIT

Asiakkaan tuen tarpeen vähentyessä käyttäjäkokemus paranee. Mielekäs käyttäjäkokemus vahvistaa asiakkaan sitoutumista omaan palveluun/ hoitoon, mikä edelleen vahvistaa palvelun vaikuttavuutta; toimintakyky, ulottuvuus arkeen ja pitkäaikaishyöty.

SIIRTYMINEN KEVYEMPÄÄN SEGMENTTIIN/ PALVELUPOLUN PÄÄTTYMINEN




Segmentointi osana Tulevaisuuden sote-keskus – hankkeen kehittämistyötä

Segmentointi linkittyy esimerkiksi seuraaviin keskeisiin hankkeen ja tulosalueiden kehittämisen painopistealueisiin:

- Moniammatilliset tiimimallit (avoterveydenhuolto, peson kehittäjäryhmän kokonaisuudet)
- Mielenterveys- ja päihdepalvelujen kokonaisuuden systeeminen kehittäminen
- Omatyöntekijyyden kehittäminen
- Monialaisen tuen asiakkaan prosessin skaalaaminen
- Asiakasohjauksen kehittäminen ja asiakkaan asiointi- ja palvelukanavat
- Hoidon ja palvelun porrastukset eri palveluissa
- Palvelujen yhteensovittaminen prosessitasolla
- Asiakkaan polkujen kuvaukset, *ilmiölähtöiset integroidut palveluketjut*, vaikuttavuuden vahvistaminen eri vaiheissa polkua
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen operationalisointi
- Digitaalisten ratkaisujen kehittämistöiden priorisoinnit

Miten edistetään segmentoinnin hyödyntämistä käytännössä?

päijät  sote

Hyvä elämä tehdään yhdessä

Kiitos!

Eili.Ikonen@phhyky.fi

Marjo.Lepisto@phhyky.fi