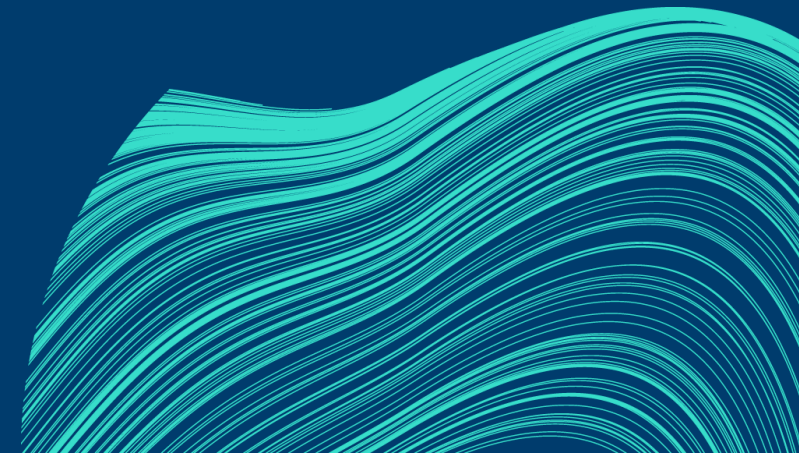


Suuntima-palvelu asiakkuuksien segmentointiin

Ajankohtaisteema: Segmenttien kehittäminen
(Etelä-Suomen yhteistyöalue) 27.4.2022

Annukka Ruokolainen



Mikä on Suuntima?



- www.suuntima.com
 - **Sähköinen palvelu erilaisten asiakkuuksien määrittelyyn**
 - **Asiakas ja ammattilainen tekevät yhdessä**
 - Asiakas arvioi omia voimavarojaan
 - Ammattilainen arvioi sairauden hoidon/ palvelun vaikeutta/ monimutkaisuutta
 - **Vaikuttaa hoidon/ 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 roolisekä asiakkaan itsensä toteuttaman omahoidon tukikeinot.

Suuntiman ominaisuuksia



- **Asiakaskäyttöön** tuotantoversio (www.suuntima.com) ja **koulutuskäyttöön** koulutusversio (www.koulutussuuntima.com)
- **Ammattilaisen toimikorttikirjautuminen**
- **Asiakkaan kysymysvaihtoehtoina**
 - Yksilöasiakkaan kysymykset
 - Perheasiakkaan (lapsiperheet) kysymykset
- **Ammattilaisen kysymysvaihtoehtoina**
 - Kuntoutumisen/ toimintakyvyn kysymykset
 - Sairaushoidon kysymykset
 - Sosiaalinen hyvinvointi ja arki –kysymykset
 - Terveys- ja hyvinvointiriskin kysymykset
- **Käyttöohjeet ammattilaisen kysymyksiin**
 - Tilanteen haasteellisuuden arviointi samoihin asioihin perustuen
- **Asiakkuuspoluille eri tasot**
 - Yleinen
 - Alueellinen
 - Organisaatiokohtainen
- **Asiakkaan kysymykset saa tulostettua paperilla täytettäväksi**
- **Raportointi- ja seurantatiedot saatavilla organisaatioiden IP-osoitteiden mukaisesti**



Mitä hyötyä Suuntimasta on?

Toimii interventiona

- Asiakkaan omien voimavarojen näkyväksi tekeminen
- Ammatilaisen arvion näkyväksi tekeminen
- **YHTEINEN ARVIO: ASIAKAS KOKEE TULEVANSÄ KUULLUKSI!**

Konkretisoi asiakkuuksien erilaiset polut

- Tilanteen arviointi kaikille samalla tavalla: systemaattisuus ja suunnitelmallisuus
- Palveluvalikoiman jäsenitys 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 ammatilaisen arvion tilanteen haasteellisuudesta.



Kokemuksia Suuntiman käytöstä

- Asiakkaat:
 - Suuntimaan vastaamista pidettiin helppona (90,4%) eikä sitä pidetty liian aikaa vievänä (79,6%).
 - Lähes 2/3 oli sitä mieltä, että ammattilaisten kysymykset auttoivat hahmottamaan omaa elämäntilannetta paremmin, ja potilaiden omat kysymykset toivat uusia näkökulmia heidän elämäntilanteeseen ja pärjäämiseen.
- Ammattilaiset:
 - Helppo käyttää (100%), sopii ryhmittelyyn (100%) ja vastaanotoilla käytettäväksi (86%).
 - Auttaa ymmärtämään potilaan kokonaistilannetta (79%).
 - Kysymykset helpottivat vaikeiden asioiden puheeksi ottoa (71%), toivat keskusteluun uusia asioita (50% vs. 21%) ja olivat yksiselitteisiä (64%).
- Yhteenvetona ammattilaisten haastattelusta voidaan todeta, että Suuntima on hyvin toimiva verkkopalvelu, joka muun muassa herättelee keskustelua ja toimintaa, ja kokemus ja harjoittelu sujuvoittavat sen käyttöä.



Suuntiman kehitysaskeleet vuonna 2022

- Kansalliset yhteistyöryhmät (ohjausryhmä ja kehitysryhmä) ja tilaisuudet (muun muassa kuukausittaiset tilannekatsauspalaverit) käynnissä
- Edistetään nykyversion ja lokakuussa julkaistavan uuden version käyttöönottoja
- Suuntimaa kehitetään vahvasti yhteistyössä sitä käyttävien alueiden kanssa. Versio 3.0 (Omasuuntima) on tavoitteena julkaista Q4/2022 ja sen tärkeimmät uudet ominaisuudet ovat:
 - Asiakkaan mahdollisuus etäkäyttöön vahvan tunnistautumisen avulla,
 - Mobiiliskaalautuvuus,
 - Joidenkin tietokenttien automaattinen täyttö,
 - Saavutettavuuden parannukset,
 - Ruotsinkielinen versio.

Lisätietoa Suuntimasta

- [Suuntima DigiFinland Oy:n sivuilla](#)
- **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)



Yhteystiedot

- Ensisijaiset yhteydenottokanavat
 - suuntima@digifinland.fi
- Suuntima-tiimi DigiFinlandilla
 - Asiantuntija Tero Mäkiranta, tero.makiranta@digifinland.fi, p. 046 921 1167
 - Asiantuntija Annukka Ruokolainen, annukka.ruokolainen@digifinland.fi, p. 044 309 5994
 - Tuoteomistaja Katri Tapio, katri.tapio@digifinland.fi, p. 040 770 6753