

PERHEKESKUKSEN SEGMENTOINTIPROSESSI

Kaisa Mannermaa
Johtava asiantuntija/
perhekeskuspalvelut



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

KESKI- UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE



KESKI-UUSIMAA Asukasluku 31.12.2021	201 863
Väestö:	
0–6-vuotiaat	14 097
7–17-vuotiaat	29 003
0–17-vuotiaiden % osuus	21%

PORNAINEN Asukasluku 31.12.2021	5 066
Väestö:	
0–6-vuotiaat	367
7–17-vuotiaat	862
0–17-vuotiaiden % osuus	24,3 %

HYVINKÄÄ Asukasluku 31.12.2021	46 858
Väestö:	
0–6-vuotiaat	2 807
7–17-vuotiaat	5 832
0–17-vuotiaiden % osuus	18,4 %

NURMIJÄRVI: Asukasluku 31.12.2021	44 136
Väestö:	
0–6-vuotiaat	3 406
7–17-vuotiaat	7 089
0–17-vuotiaiden % osuus	23,8 %

JÄRVENPÄÄ Asukasluku 31.12.2021	45 237
Väestö:	
0–6-vuotiaat	3 264
7–17-vuotiaat	5 823
0–17-vuotiaiden % osuus	20,1 %

TUUSULA Asukasluku 31.12.2021	39 727
Väestö:	
0–6-vuotiaat	2 727
7–17-vuotiaat	6 079
0–17-vuotiaiden % osuus	22,2 %

MÄNTSÄLÄ Asukasluku 31.12.2021	20 839
Väestö:	
0–6-vuotiaat	1 526
7–17-vuotiaat	3 318
0–17-vuotiaiden % osuus	23,2 %

SEGMENTOINTIA TEHDÄÄN ERI TASOILLA

PERHEKESKUSPALVELUT

TASO 1.
PERHEKESKUSPALVELU
JEN KOKONAISUUS

NEUVOLA

OPISKELUTERV
EYDENHUOLTO

PERHESOSIAAL
ITYÖ

LAPSIPERHEID
EN
KOTIPALVELU

PERHENEUVO
LA

KOULUTERVEY
DENHUOLTO

NEUVOLAPSYK
OLOGIT

PERHETYÖ

PERHEOIKEUD
ELLINEN
YKSIKKÖ

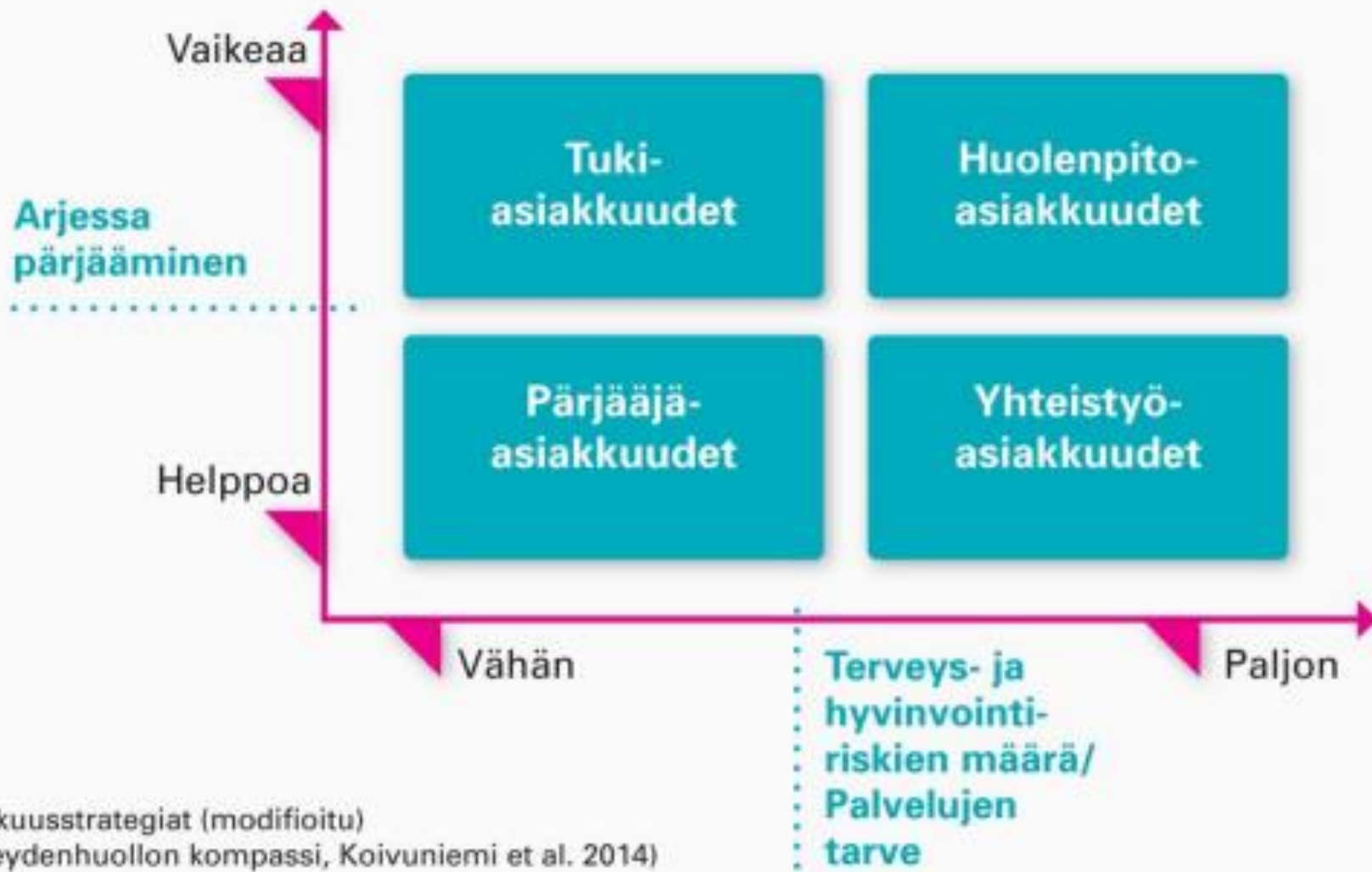
NUORISOASE
MA

TASO 2.
YKSIKKÖKOHTAINEN
SEGMENTOINTI



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Asiakkuussegmentit





PERHEKESKUSPALVELUT

KOULUTERVEYDEN
HUOLTO

PERHENEUVOLA

NUORISOASEMA



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

TAVOITTEET

• TASSO 1. PERHEKESKUSKUSPALVELUT

- Tavoitteena koko perhekeskuspalvelujen asiakaskunnan segmentointi.
- Tiedon keräys louhinnalla asiakas- ja potilastietojärjestelmästä erilaisten merkkien/koodien avulla.
- Automaattinen tiedonkeruu päivittää asiakaskunnan jakautumisen eri segmenteille päivittäin.
- Lähtökohtana on, että asiakkaat siirtyvät segmentiltä toiselle annettavan palvelun tuloksena ja segmenttisiirtymistä näkyy työn/palvelun vaikutukset isossa kuvassa.
- Tietoa voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä, monialaisia palveluita tarvitsevien asiakkaiden palvelukokonaisuuksien rakentamisessa sekä palveluketjutyössä.
- Haasteena perhekeskuspalvelutasolla on, että lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuus sisältää palveluja, joihin tullaan eri tulosyillä ja palvelutarpeilla ja osa palveluista kuuluu universaalina kaikille asiakassegmenteille. Asiakas ei siis siirry kevyemmästä palvelusta raskaampaan lineaarisesti suhteessa toimintakykyyn.

TAVOITTEET

- TASO 2. YKSIKKÖKOHTAINEN ASIAKASSEGMENTOINTI
 - Jäsentää ja selkeyttää yksikön asiakunnan yksikön sisällä saamaa palvelukokonaisuutta, palvelumuotoja ja tunnistaa asiakkaat, joiden palvelua toteutetaan yhteistyössä toisen/toisien palveluyksiköiden kanssa.
 - Sujuvoittaa asiakaspolkuja ja asiakasprosessia. Suunniteltu palvelukokonaisuus auttaa asiakasvirtauksessa siten, että henkilöstö ja asiakas tietävät, milloin suunniteltu palvelu on annettu.
 - Resurssien kohdentaminen sekä yksittäisen asiakkaan osalta että resurssien jakaminen.
 - Palvelun tarveperustainen kohdentaminen ja tarpeenmukaisen ja oikea-aikaisen avun antaminen.
 - Segmenttikohtaisen palvelutarjooman muotoilu yksiköissä.

LÄHTÖTILANNE

- v. 2020 keväällä oli tehty ensimmäinen perheneuvolan segmentointi, joka auttoi ymmärtämään yksikön asiakastilannetta ja kuntakohtaisia vaihteluita. Segmentointipohja noudatti kuitenkin aiemmin Järvenpäässä tehtyä, eikä suoraan noudattanut pärjääjä-mallia. Perheneuvolan kasvaneet jonot vaativat toimia ja asiakaskunnan palvelutarpeiden ymmärtäminen ja palvelutarjooman rakentaminen segmentointien pohjalta nousi yhdeksi palveluja jäsentäväksi ja asiakasvirtaan vaikuttavaksi keinoksi.
- Samana keväänä syntyi tarve haarukoida kouluterveydenhuollon asiakaskuntaa laajoja tarkastuksia tarvitsevien osalta erityisesti lääkäriyöajan kohdentamiseksi. Syntyi tavoitetila löytää ne lapset, joilla potentiaalisesti olisi enemmän hyvinvointi ja terveysriskejä ja varmistaa, että lääkärillä oli käytettävissä riittävästi aikaa näiden lapsien tarkastuksiin.
- Nuorisoaseman työlle ja asiakaskunnalle haettiin jäsenystä sen moninaisuudesta johtuen. Toimintaa haluttiin kehittää ja asiakastarpeita ymmärtää paremmin. Oikea-aikaista ja tarpeita vastaavaa palvelua haluttiin tarjota ja löytää systematiikkaa näille.
- Perhekeskuskokonaisuuden asiakaskunnan moninaisuutta haluttiin jäsentää, palvelulogiikkaa haluttiin kehittää, palvelujen vakioinnin ja palvelutarjooman muodostaminen vaativat asiakasymmärrystä palvelujen kokonaisuudessa, synenergia etuja ja yhdyspintoja sekä yhdessä tekemistä haluttiin vahvistaa siloutumisen sijaan. Tarjoutui mahdollisuus osallistua tietojen louhintaan, jossa asiakaskunnan liikkuminen segmenteistä toiseen tai siinä pysyminen mahdollistaa tiedolla johtamisen myös asiakasvirran ohjaamisessa.



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan sote

KOULUTERVEYDENHUOLLON SEGMENTOINTIPROSESSI, VALMISTELU

2020 kevät Tepasa ja Peke johto/ esimiehet – tarve segmentoinnille tunnistettiin ja työ käynnistettiin

Kevät ja syksy 2020 segmentoinnin suunnittelua lääkärintarkastusten ajankäyttöön ja segmentoinnin toteuttamiseen

Pilotti Järvenpää – Nurmijärvi 2020 syksy

Kevät 2021 segmentointikoulutus sekä terveydenhoitajille että muiden perhekeskuspalvelujen esimiehille (6.5.21)

Mallin hiomista ja uusi koulutus terveydenhoitajille syksy 2021



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

KOULUTERVEYDENHUOLLON SEGMENTOINTIPROSESSI TOTEUTUKSESSA

Segmentointi käytössä kaikissa Keusoten kuntien kouluissa 1/22

Koulutus terveydenhoitajille 3/22 segmentoinnista

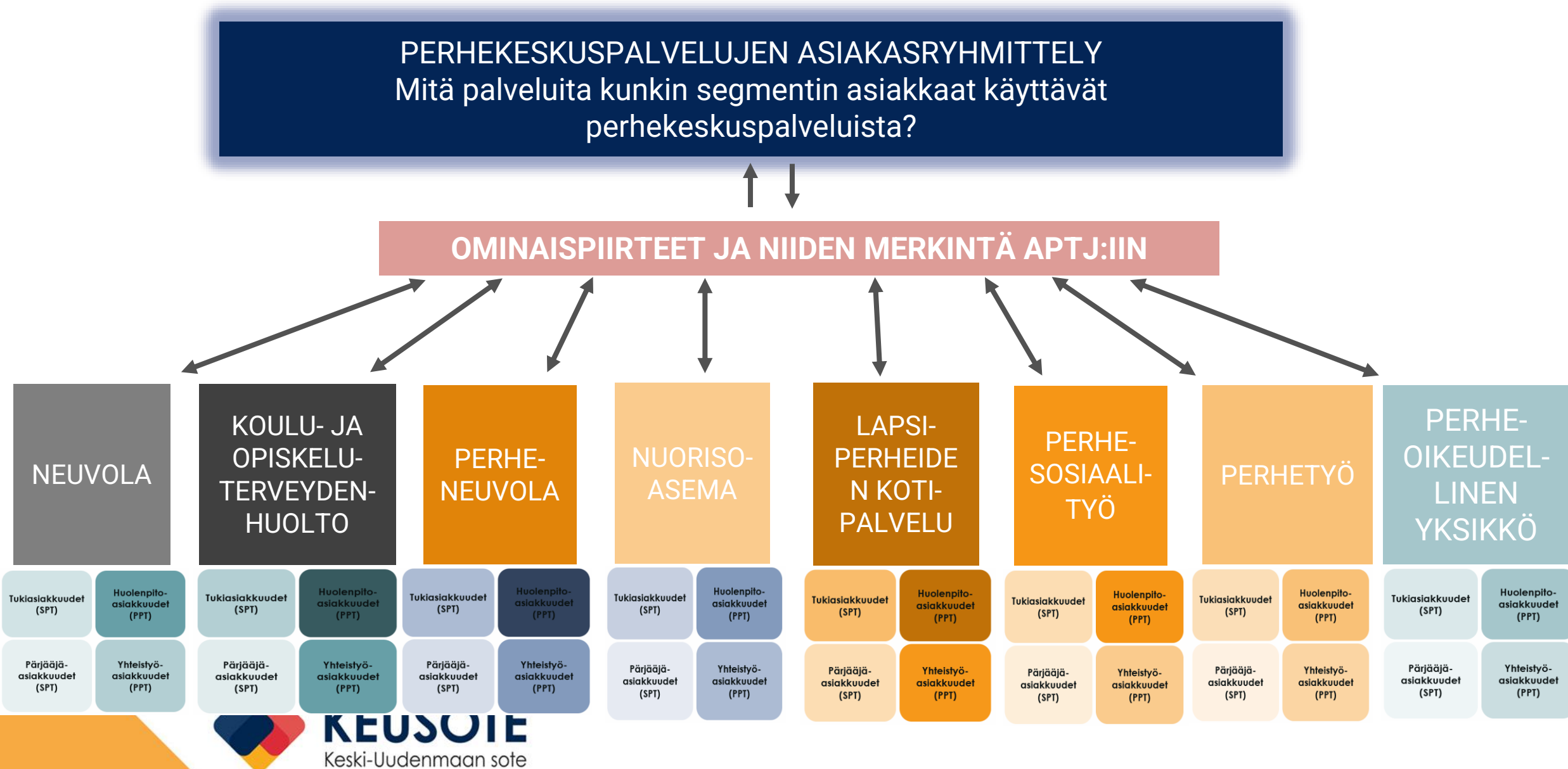
Jatkuvana toimintana segmentointityöryhmän tapaamiset, jotka alkaneet 2020 keväällä.

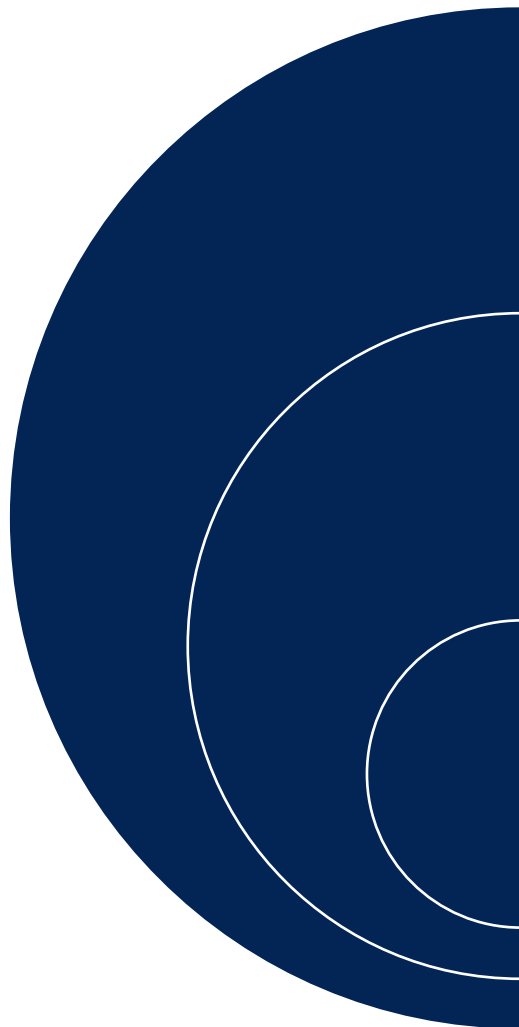


SEGMENTOINNIN TIEKARTTA/PALVELUKOHTAINEN SEGMENTOINTI 2021 ja 2022 PERHENEUVOLA JA NUORISOASEMA



Perhekeskuspalvelujen segmentoinnin kokonaisuus



	<p>PALVELUKETJUN RAKENTAMINEN JA ASIAKKUUSSTRATEGIAN VALINTA ERI SEGMENTEILLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GENEERINEN ASIAKASPROSESSI SEGMENTTISPESIFISTI • YKSIKÖKOHTAISET TYÖNKULKUN KUVAUKSET
	<p>ASIAKASPROFIILIN LÖYTÄMINEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • LAPSEN JA NUOREN OIREET JA ONGELMAT • PERHEEN JA VANHEMPIEN ONGELMAT
	<p>OMINAISPIIRTEIDEN LÖYTÄMINEN ERI SEGMENTEILLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PIIRTEET PALVELUJEN KÄYTÖSSÄ, PALVELUTARPEISSA • APTJ:IIIN KIRJATTAVIEN HERÄTTEIDEN TUNNISTAMINEN JA KOONTI



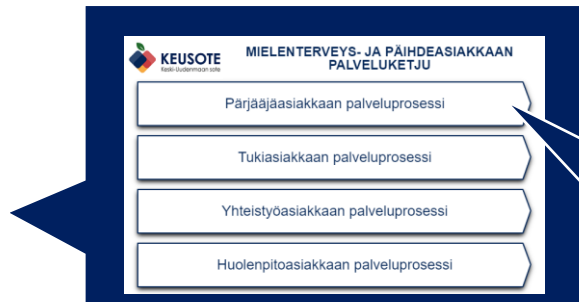
Toiminta-arkkitehtuuri - Prosessikartta

IMS TOIMINTAJÄRJESTELMÄ PROSESSIHIERARKIA TOIMINTA-ARKKITEHTUURI

Keusoten prosessikartta
(hyväksytty 1 versio oper. jorjssä 15.3.22)
- keskeiset palveluketjut (Taso 1)

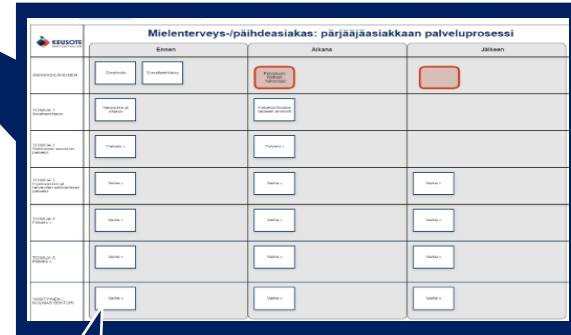


Asiakassegmentit eri palveluketjuissa (Taso 2)



Geneerinen asiakasprosessi

- Prosessivaiheet ja sisältö eri asiakassegmenteissä
- prosessikuvaus ja eri palvelujen/toimijoiden integrointi yhteiseen geneeriseen asiakasprosessiin (Taso 3)

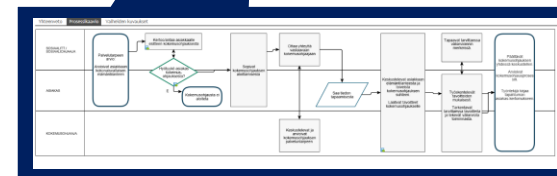


ARKKITEHTUURI VARMISTAA ehyemmän kokonaisuuden toisistaan irrallisten prosessikuvausten sijaan

Kytkeä

Laadunhallintajärjestelmä SHQS:n tavoitteisiin
Palvelujen järjestämis- ja tuottamissuunnitelman tavoitteisiin
(järjestäjän palveluketjutason ohjaus)

Työnkulku asiakaspalveluissa – tarvittavilta osin kuvaukset eri ammattiryhmien välisestä työnjaosta, asiakkaan roolia unohtamatta (Taso 4)



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Keusoten prosessikartta v.1

Rakenne, jolla mahdollistetaan palvelualueiden työkulujen asiakaspalveluiden kuvauksien käynnistyminen

Palvelukatalogi ja prosessikartta

Palvelukatalogi



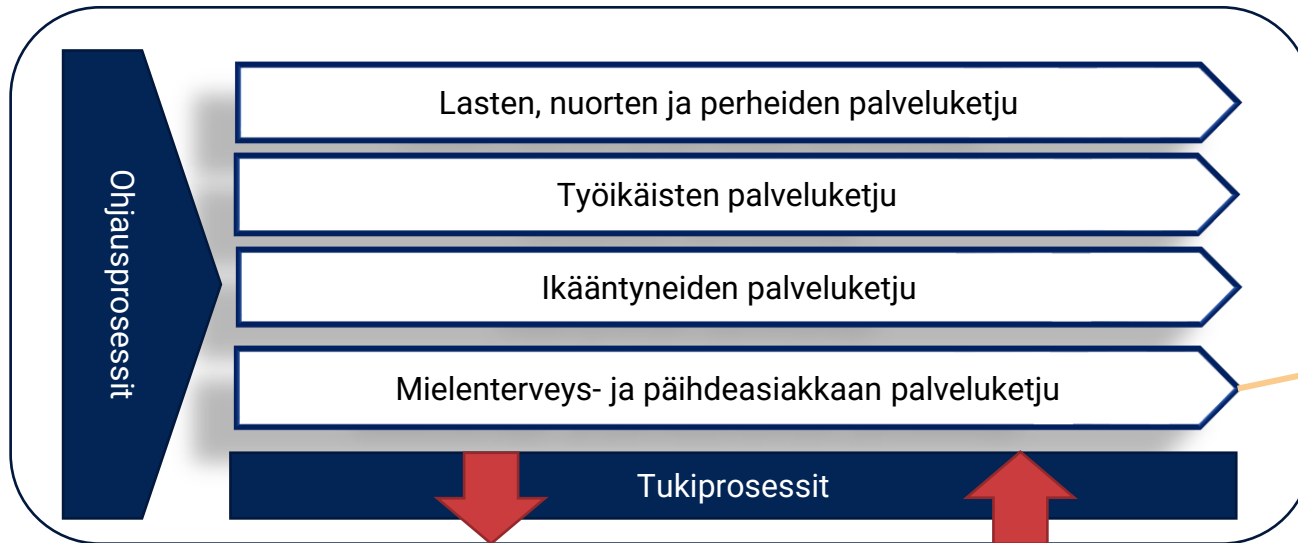
Palvelukatalogi 2022
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelukatalogi sisältää Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämävastuulla olevat terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sekä pelastustoimen palvelut ja palvelukuvaukset.

Dokumentointi: IMS –käsikirjat

Järjestäjä vastaa siitä, että palvelut sovitetaan yhteen toimiviksi asiakaslähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi ja -ketjuiksi

Prosessikartta



Järjestäjän ohjauksen väline

Palveluketju on yhteinen sopimus siitä, miten järjestämme tutkimuksia, Hoitoa, kuntoutusta ja palveluja potilaille/asiakkaille



Terveydenhuollon työkulut asiakaspalveluissa
Sosiaalihuollon työkulut asiakaspalveluissa

Tähän kuvataan väliaikaisesti työkulukuvaukset (taso 4) Asiakasprosessit jakautuu palvelukatalogin mukaisiin palveluihin ja sitä kautta tason 4 työnkulua asiakaspalveluissa, jotka voidaan linkittää palveluketjuihin

Tarkat määrittelyt, mitä työnkuluja kuvataan, kuinka paljon, aikataulu ja resursointi – edellytys! Arviointi suhteessa yhteiseen asiakasprosessi tekemiseen. Vältetään päällekkäinen työskentely ja varmistetaan riittävä tuki ja ohjaus

Pärjääjäasiakas (= satunnaisesti palveluja tarvitseva asiakas)

Perusstrategia: ihmisiä pyritään auttamaan siten, että he pysyvät pärjääjissä toimijayhteistyön, ennaltaehkäisyyn avulla. Hyödynnetään myös teknologisia mahdollisuuksia ja ihmisten osaamisen kehittymistä.

Palveluintegraation merkitys vähäinen. Sähköisten palvelujen ja verkkosivujen sisällön merkitys korostuu

Tavoite:

Voimavarojen tunnistaminen, ylläpitäminen ja vahvistaminen. Kiinnitettävä huomiota muutosten varhaiseen tunnistamiseen ja reagointiin. Sairauksien hyvä hoitotasapaino, toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen.

Eroja muihin segmentteihin

Ero tukiasiakkaaseen: Motivoitunut ja kykenevä ottamaan vastuuta. Pystyvyyden tunne, pärjäämisen kokemus sekä asiakkaalla että ammattilaisella. Kykenee tunnistamaan lisääntyvän tuen tarpeen ja tarvittaessa toimimaan tuen saamiseksi.

Ero yhteistyöasiakkaaseen: Avun tai tuen tarve on kevyt tai rajatulla osa-alueella.

TÄRKEINTÄ ASIAKASKOKEMUKSESSA

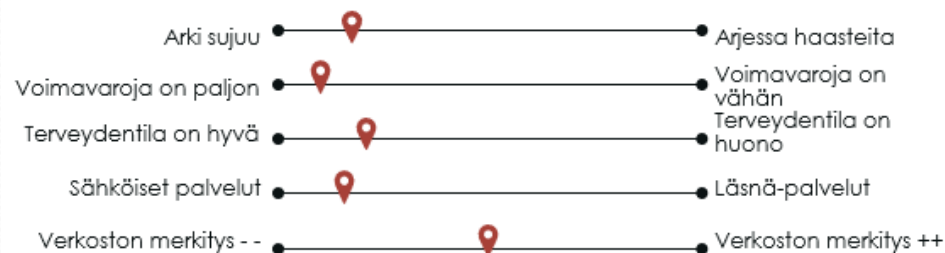
- Asiakas asioi mieluiten sähköisesti tai puhelimitse ja arvostaa saadessaan vastauksen pulmaansa nopeasti.
- Omatoiminen ja pärjäävä asiakas osaa hyvin etsiä tietoa itse ja arvostaa myös tiedon löytämisen helppoutta.
- Jne.

PROFIILIN KUVAUS

Moninainen joukko itsensä terveeksi kokevia ihmisiä, joille kaikille yhteistä on pärjääminen omien kremppojen kanssa. Asiakkaalla on hyvät voimavarat ja arki sujuu. Avun/tuen tarve rajatulla osa-alueella. Selkeästi rajattavissa oleva kertaluonteinen tai satunnainen avun tai tuen tarve.

Asiakkaalla ja/ tai perheellä hyvät voimavarat ja hän pystyy / on motivoitunut ottamaan vastuuta. Työotteessa korostuu asiakkaan ja läheisten oman vastuunoton sekä verkostojen tukeminen, ennalta ehkäisevä ohjaus ja neuvonta.

PROFIILIN PAINOTUKSET



Yhteistyöasiakas (= PPT-asiakas)

Perusstrategia: Asiakas on mukana oman hyvinvointinsa, hoidon ja hoidon tuottamisessa ja asiakkaille siirretään oppimisen myötä enemmän vastuuta. Vastuunottamista tuetaan mahdollistamalla pääsy omiin tietoihinsa ja rakentamalla toimintamalleja, joissa asiakas tallentaa tietoa itsestään. **Palveluintegraation merkitys kasvaa**

Tavoite: Voimavarojen tunnistaminen, ylläpitäminen ja vahvistaminen, sairauksien hyvä hoitotasapaino, kokonaisvaltainen toimintakyvyn edistäminen tai kuntoutus. Kuntoutumismahdollisuus arvioitava – tavoitteena vahvistuva pärjääminen. Selkeä palvelukokonaisuus ja vastuiden määrittely.

Eroja muihin segmentteihin Ero pärjääjäasiakkaaseen: Hoidon tai avun tarve runsas tai monella osa-alueella. Käytössä säännöllisiä palveluja (esim. esh tai pth palvelut, kuntien palvelut, valtion palvelut) Ero huolenpitoasiakkaaseen: Molemminpuolinen kokemus pärjäämisestä. Tilanne ei herätä suurta huolta. Asiakkaalla ja/tai läheisillä voimavaroja jäljellä. Asiakkaalle on löydettävissä tarpeisiin vastaavat palveluratkaisut tai palvelujen kokonaisuus.

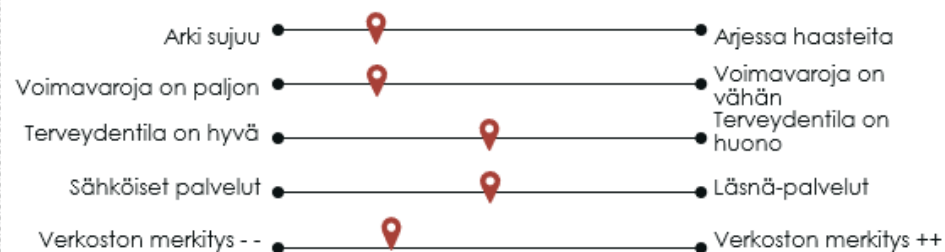
TÄRKEINTÄ ASIAKASKOKEMUKSESSA

- Asiakas saa kokemuksen hyvästä ja sujuvasta palvelusta. Ja vaikka palveluita olisi useampiakin käynnissä samaan aikaan, asiakkaalla on voimavaroja ja kykyä viedä asioita eteenpäin.
- Asiakas haluaa hoitaa osan asioistaan sähköisesti, mutta haluaa myös haastavammissa tuen tarpeissaan tavata kasvotusten työntekijää.

PROFIILIN KUVAUS

Asiakkaalla on voimavaroja paljon, mutta avun tarvetta säännöllisesti ja yhdellä tai useammalla osa-alueella. Yhteistyöasiakkaat pärjäävät prosessin aikana arjessa hyvin. He ovat fyysisesti kykeneviä, henkisesti riittävän tasapainoisia ja usein kykeneväisiä oppimaan omatoimisesti asioita hoidon edetessä. Asiakas, omainen tai asiakas ja omainen yhdessä pystyvät vastuunottoon ja yhteistyöhön ja arki saadaan sujumaan hyvin.

PROFIILIN PAINOTUKSET



Tukiasiakas (= satunnaisesti palveluja tarvitseva asiakas)

Perusstrategia: Rakennetaan erilaisia tukiverkostoja, joilla tuetaan asioista itse selvää ottamista. Hyödynnetään vertaisverkostoja, muistilistoja, muistutuksia. **Palveluintegraation merkitys vähäisempää**

Tavoite: Voimavarojen tunnistaminen ja vahvistaminen. Kuormittumisen keventäminen ja oman vastuunoton tukeminen sekä motivointi. Asiakkaan ja läheisten osallistaminen ja tukeminen. Sairauksien hyvä hoitotasapaino. Toimintakyvyn seuranta ja nopea muutoksiin reagointi.

Eroja muihin segmentteihin

Ero yhteistyöasiakkaaseen: Tarvitsee yhteistyöasiakasta enemmän rinnalla kulkemista ja muuttuvaan tilanteeseen reagointia.
Ero huolenpitoasiakkaaseen: Avun ja tuen tarpeet ovat määriteltävissä ja niihin voidaan vastata olemassa olevin palveluin

TÄRKEINTÄ ASIAKASKOKEMUKSESSA

- Xx
- Xx
- xx

PROFIILIN KUVAUS

Asiakkaan tai läheisten voimavarat ovat heikentyneet tai voimavarojen hyödyntäminen on vaikeaa joko pysyvästi tai tilapäisesti (esim. ulkoiset tekijät, kriisitilanteet, sosiaaliset suhteet).

Säännöllinen ja rajattavissa oleva avuntarve yhdellä tai useammalla osa-alueella. Ristiriita mitattavissa olevan toimintakyvyn / terveydentilan ja havaitun / koetun tuen tarpeen välillä.

Palvelu on selkeä ja usein yksiselitteinen kokonaisuus. Työotteessa korostuu asiakkaan oman sekä verkostojen vastuunoton tukeminen, ennalta ehkäisevä ohjaus ja neuvonta.

PROFIILIN PAINOTUKSET



Huolenpitoasiakas (= PPT-asiakas)

Perusstrategia: kokonaisvaltainen palvelu- ja hoitosuunnitelma, vastuuhoitajuus. **Palveluintegraation merkitys korostuu.**

Asiakasohjauksen tavoite: moniammatillinen tuki, monialaisen palvelukokonaisuuden ja asiakkaan palveluketjujen hallinta. Toimintakyvyn ylläpitäminen ja sairauksien hyvä hoitotasapaino.

Edellyttää palvelukokonaisuutta koordinoivaa vastuutyöntekijää.

Eroja muihin segmentteihin

Ero tukiasiakkaaseen: Avun ja tuen tarpeet eivät ole selkeästi määriteltävissä ja niihin ei voida vastata pelkästään olemassa olevin palveluin

Ero yhteistyöasiakkaaseen: Asiakkaan ja/tai läheisten voimavarat ovat oleellisesti heikentyneet ja elämänhallinnassa on suuria ongelmia.

TÄRKEINTÄ ASIAKASKOKEMUKSESSA

- Paljon tarpeita, mutta ne hoituvat "yhdeksi luukulta"
- Usea päällekkäinen ongelma vie asiakkaan voimavaroja, jonka vuoksi asiakas tarvitsee tutun työntekijän rinnalleen. Omatyöntekijä asiakkaan rinnalla priorisoimassa "vyyhdin purkamista".
- Asiakkaalle annetaan aikaa, asiakkaan voimavaraistaminen korostuu

PROFIILIN KUVAUS

Avun ja tuen tarve on runsasta ja usealla osa-alueella. Moniammatillinen tuen tarve. Voimavarat ovat oleellisesti heikentyneet tai niiden hyödyntäminen on vaikeaa. Hoito on monitahoista ja haasteellista sekä usein pitkäkestoista. Suuri huoli asiakkaan tilanteesta.

Palveluntarpeeseen on vaikeaa vastata palveluin tai runsas ja mahdollisesti epätarkoituksenmukainen palvelujen käyttö kuormittaa palvelujärjestelmää ja yksittäistä työntekijää. Asiakkaan arki on epäsäännöllistä ja kotona asuminen on vaarantunut tai uhkaa vaarantua. Asiakkaan ja/tai läheisen voimavarat ovat heikentyneet tai voimavarojen hyödyntäminen on vaikeaa. Huoltajan/läheisen hoitotaidoissa vajeita tai hoitajan roolin omaksumisessa vaikeuksia. Huoltajan/Hoitajan antama apu ei ole tilanteen / tarpeen mukaista.

PROFIILIN PAINOTUKSET



HAASTEITA JA OPITTUA

- Kun perhekeskuspalvelut aloittivat segmentoinnin, Keusotetasoista kokonaissuunnitelmaa ei vielä ollut segmentoinnin hyödyntämisestä.
- Esimerkkinä perhekeskuspalvelujen segmentointiin tietojen louhintaa hyödyntäen haettiin ikääntyneiden ja vammaisten palvelualueelta. Erot kuitenkin merkittävät sekä asiakaskunnan palvelulogiikassa, hetero/homogeenisyydessä että käytettyjen tietojärjestelmien lukumäärässä ja esimerkin hyödyntäminen johti hämmennykseen. Opittiin, että tärkeintä on ymmärrys palvelulogiikasta ja asiakaskunnasta. Hyväksyttiin, että exactia tietoa ei ole olemassa, on yhteensovitettavia näkökulmia. Hyväksyttiin, että universaali koko asiakaskunnan segmentointi on yksi näkökulma asiakaskuntaan. Yksikkötasolla tapahtuva segmentointi tavoitti palvelujen toteuttamisen näkökulmasta hyödynnettävän näkökulman. Vaikea sairaus nuorella ei välttämättä tarkoittanut intensiivisiä ja runsaita palveluja nuorisoasemalla, vaan palvelujen vahvin toimija voi olla joku toinen taho.
- Muutokset toimijoissa ja toimintaympäristössä vaikuttavat mallien toimivuuteen. Pilotissa kouluterveydenhuollon osalta oli kokenut lääkäri, jonka arvion perusteella malli oli sopiva. Kun toiminta laajennettiin pilotista normikäyttöön havaittiin, että lääkärin kokemusvuodet ja toimintatapa vaikuttavat siihen, pystyykö hän toimimaan segmentoinnin mukaisesti.
- Yksikkökohtaisissa myös asiakkaan muutos segmentistä toiseen aiheuttaa muutosta palvelussa. Nuorten kohdalla muutos voi olla nopea ja tulkinnat asiakkaan tilanteesta ei ole standardi luonnollisestikaan.

MITÄ SEURAAVAKSI

- Perhekeskuspalvelujen kokonaisuus
 - Tietojärjestelmälouhinta katkolla, odotamme APTJ- järjestelmien käyttöönottoa ja uutta välinettä louhinnan tueksi
 - Rakennamme perhekeskuspalvelujen profiilikortit ja tästä vielä päätös tekemättä, odotamme omaa vuoroamme palveluketjutyöpajoissa vai aloitammeko ajatustyön

Yksikkötasoinen segmentointi

- Katsotaan vielä yhteen perheneuvolan ja nuorisoaseman segmentoinnit ja tehdään niissä tarkennuksia.
- Kouluterveydenhuollossa pohditaan, pitääkö mallia muuttaa lääkäriä vastavaksi kokonaisuudessaan vai tehdäänkö hienosäätöä.
- Yksikkökohtaisissa valmistunut on jo perhesosiaalityön segmentointi ja työn alla on perheoikeudellinen yksikkö.
- Palvelutarjoaman rakentaminen segmenteille ja yksikkökohtaisten työntekijöiden kuvaaminen