

# Sote- Asiakkuus- segmentointi

**Vantaa-Kerava hyvinvointialue**

**Raisa Laurila, erityisasiantuntija**

**Aala Koski, maisterivaiheen opiskelija**

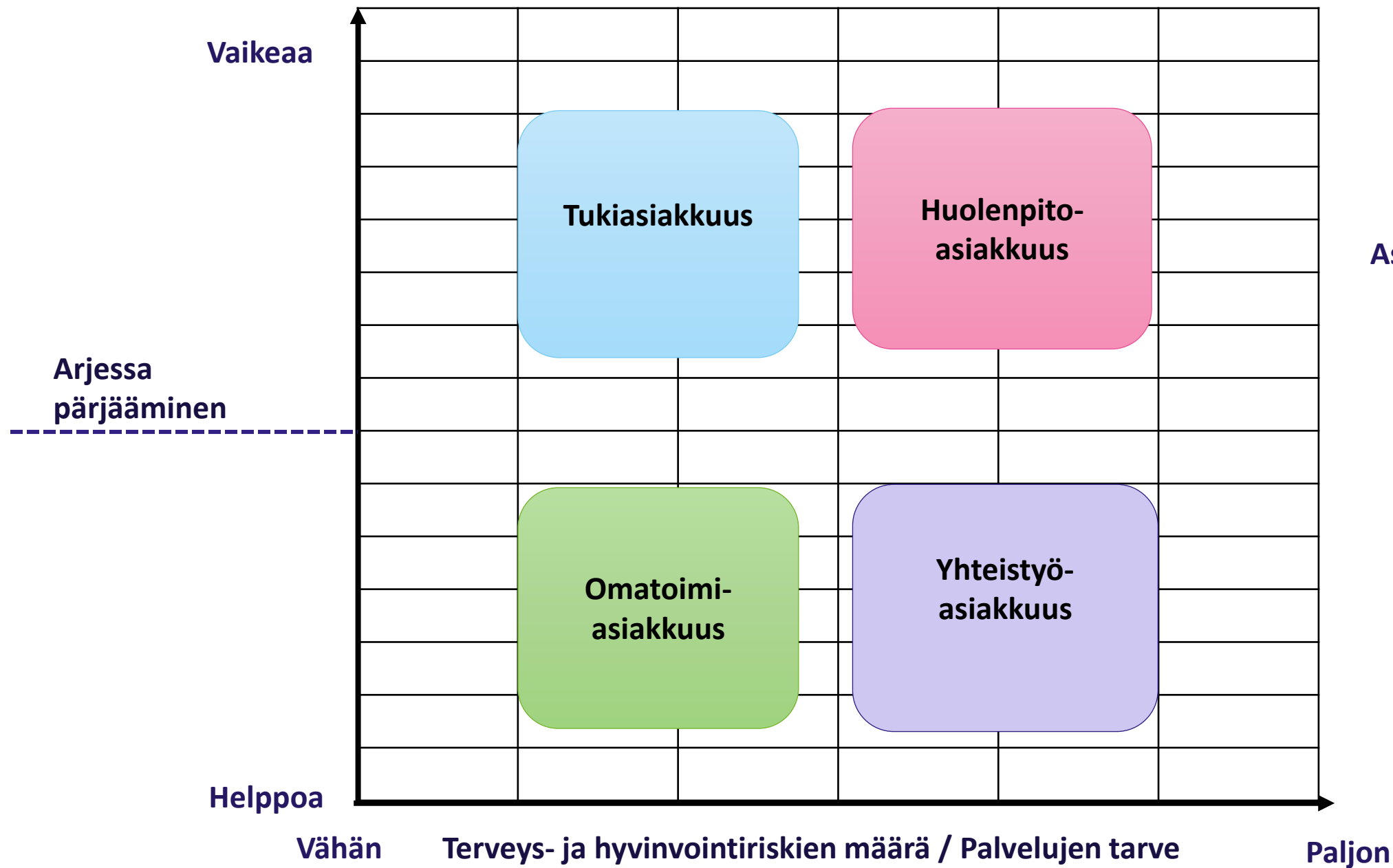


**Sote-uudistus**





VAKESote  
Asiakkuussegmentointi  
2021



Sote-uudistus

# VAKE- SOTE SEGMENTOINTIMALLI 1/2



- Satunnaisesti palveluja tarvitsevat

## OMATOIMIASIAKKUUS

- Asiakkaat, joilla vähäisiä tuen tarpeita fyysisessä, psyykkisessä, sosiaalisessa tai kognitiivisessa toiminta-kyvyssä.
- Asiakas tarvitsee satunnaista ohjausta ja neuvontaa hetkellisesti tietyssä elämäntilanteessa tai palveluohjausta oikeisiin palveluihin.
- Tavoitteena on että asiakkaan asia saadaan hoidettua ensikontaktilla ja palveluntarve pysyy vähäisenä, eikä asiakas siirry raskaampiin palveluihin.

## TUKIASIAKKUUS

- Asiakkaan arjessa pärjääminen on vaikeaa, mutta palvelujen tarve on vähäistä. Asiakkaan elämäntilanne on tasainen ja voimavarat hyvät. Asiakkaalla on lievästi alentunut toimintakyky.
- Asiakas tarvitsee aktiivisen palveluita integroivan asiakassuunnitelman, joka vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, osallisuutta omien palvelujen suunnitteluun sekä osallisuutta yhteiskuntaan.
- Asiakas hyödyntää useamman ammattilaisen tarjoamia palveluita käyntiä

distus

# VAKE- SOTE SEGMENTOINTIMALLI 2/2

- **Paljon palveluja tarvitsevat**

## YHTEISTYÖASIAKKUUS

- Asiakkaalla on haasteita yhdellä tai useammalla toimintakyvyn osa-alueella, mutta asiakas pärjää hyvin haasteiden kanssa arjessa.
- Asiakkaalla on säännöllinen, toistuva, pysyvä tai pitkäkestoinen palveluntarve.
- Monialainen yhteistyö hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi.
- Yhteinen suunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollon sekä asiakkaan kanssa yhteistyössä.

## HUOLENPITOASIAKKUUS

- Asiakkaalla on runsas avun tarve ja rajalliset voimavarat asioiden hoitamiseen sekä avun hakemiseen.
- Kokonaisvaltainen asiakassuunnitelma tehdään usein yhdessä monialaisesti verkostossa toimivien kanssa. Palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti.
- Tavoitteena hoidon tasapaino, toimintakyvyn/terveyden ylläpito. Lisäsairauksien ehkäiseminen ja pahenemisvaiheiden estäminen.
- Vaatii laajaa verkostotyötä, jota omatyöntekijä koordinoi.
- Asiakas tarvitsee jatkuvasti ja/tai runsaasti vahvan tai erityistason intensiivisiä palveluja

