

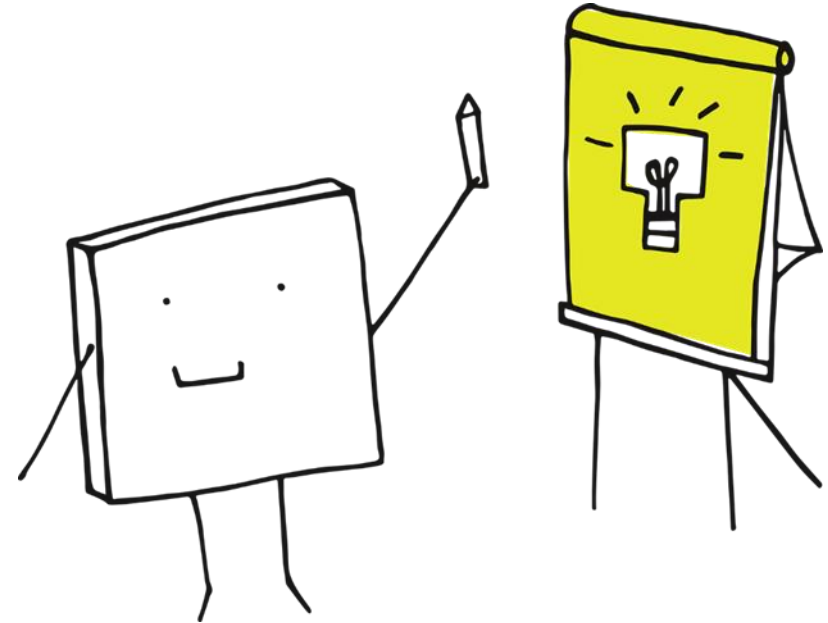
# **Asiakkuussegmentointi, Suuntima palvelun pilotti Helsingin sotessa 14.9 - 21.11.2022 tulokset**

Helsinki

Niina Vesa, projektiasiantuntija  
[niina-marika.vesa@hel.fi](mailto:niina-marika.vesa@hel.fi)

# Sisällys

- Suuntima -palvelun 2.0 versio ja pilotti Helsingin sotessa.
- Käyttäjäkoulutus ja pilottiin saatu tuki.
- Tulokset Suuntima raportilta.
- Ammattilaisten ja asiakkaiden käyttökokeuskyselyn analyysin yhteenveto ja johtopäätökset.



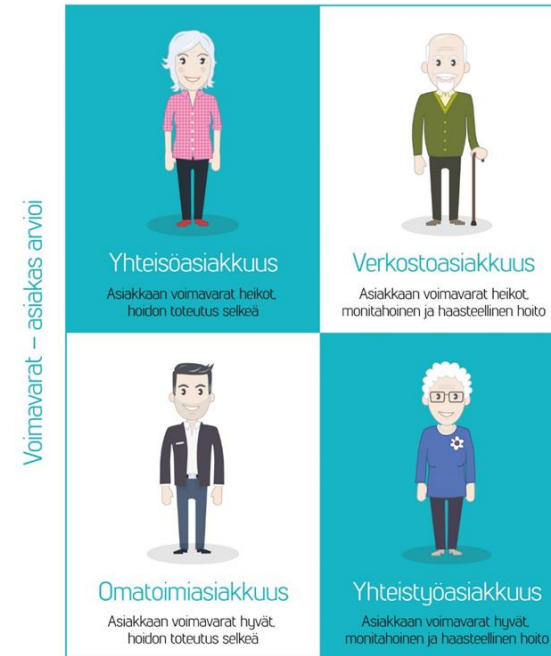
Kuva: <https://pixabay.com/fi/>

# Suuntima 2.0 versio ja pilotti Helsingin sotessa

# Asiakkuussegmentoinnin työväline: Suuntima-palvelu 2.0 versio

- DigiFinland Oy:n omistama palvelu.
- Sähköinen palvelu erilaisten asiakkuuksien määrittelyyn.
- Kysely tehdään yhdessä asiakkaan kanssa
  - asiakkaalle ja ammattilaiselle on omat kysymykset
  - asiakas arvioi omia voimavarojaan ja ammattilainen hoidon / tilanteen monimutkaisuutta ja vaikeutta
- Palvelu yhdistää asiakkaan ja ammattilaisen kysymysten vastaukset, jolloin saadaan Suuntiman tulos eli omatoimi-, yhteistyö-, yhteisö- tai verkostoasiakkuus.
- Asiakkuuspolku on asiakkuuteen pohjautuva ehdotus hoidon järjestelyistä ja omahoidon tukikeinoista mm.
  - yhteydenpito ja ajanvaraus
  - vastaanottovaihtoehdot
  - koordinaatiovastuu ja ammattilaisen rooli sekä asiakkaan itsensä toteuttaman omahoidon tukikeinot
- Suuntima tulos on muuttuva – kuvaa täyttöhetken tilannetta. Tarkistetaan systemaattisesti ja tarpeen mukaan.

suuntima  
Asiakkuuden oikea suunta



Tilanteen haasteellisuus – ammattilainen arvioi

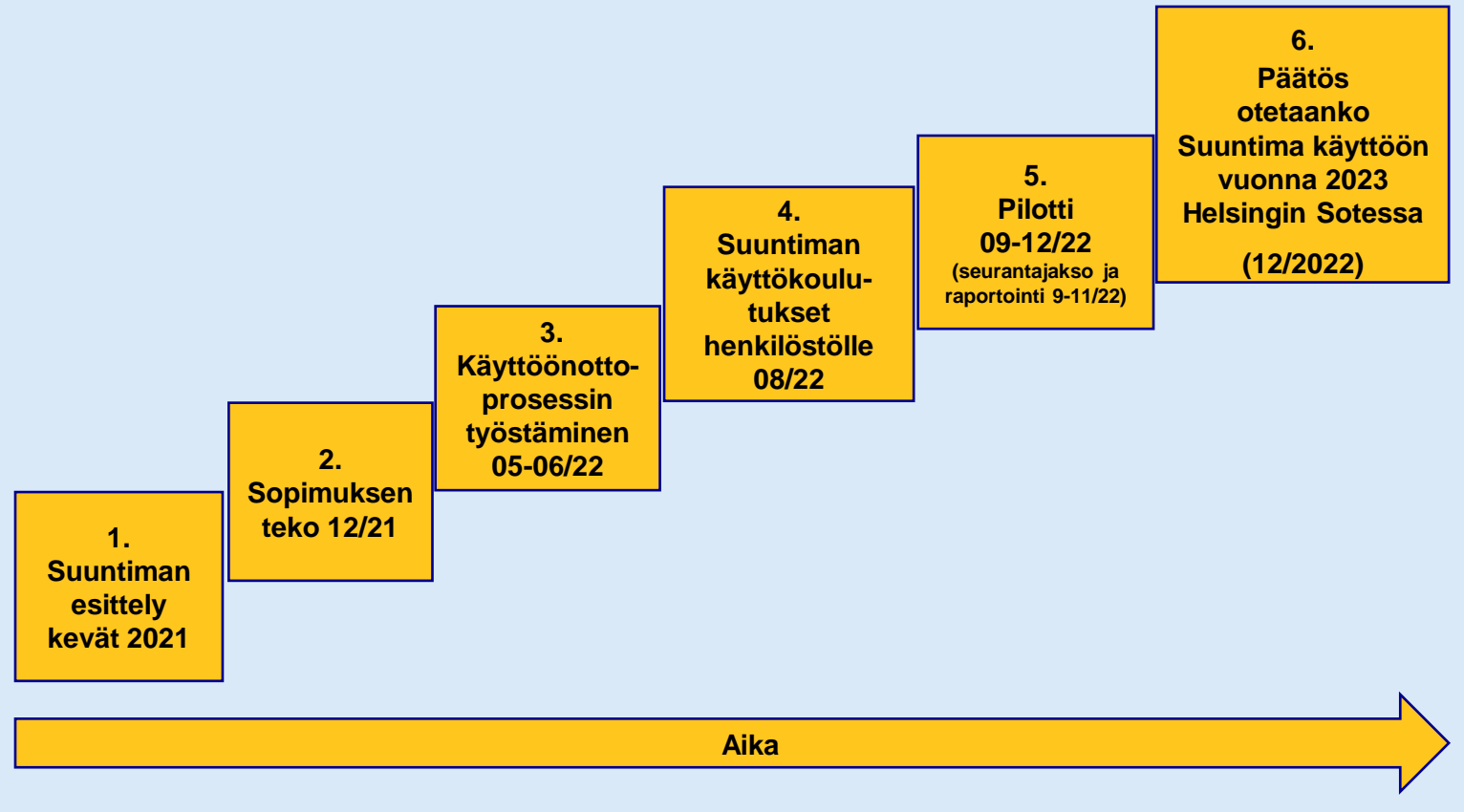
Kuva: DigiFinland, Suuntima-palvelu

# Asiakkuussegmentointi, Suuntima-palvelu (versio 2.0) pilotti Helsingin sotesa syksyllä 2022 (14.9-21.11.)

## PILOTIN TAVOITE:

- Oli pilotoida Suuntima (versio 2.0) Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan valituissa terveydenhuollon rekisteriä käyttävissä toimipisteissä.
- Arvioida, onko Suuntima palvelu sopiva työväline asiakkuussegmenttien tunnistamiseen ja ohjata asiakas hänelle sopivaan palvelupolkuun Helsingin sotesa.
- Pilotin tulosten pohjalta tehdään päätös Suuntiman laajemmasta käyttöönotosta Helsingin Sotessa.

## SUUNTIMAN (versio 2.0) PILOTOINTI HELSINGISSÄ



# Pilottiin osallistuneet -terveydenhuollon rekisteriin kirjaavista yksiköistä

- Terveysasema, Vuosaaren terveystasema.
- Helsingin sairaala, Laakson sairaala, moniammatillisesti
  - Osastot 7 ja 11 (traumaosastot)
  - Terveyssozialityö
  - Fysioterapia
  - Toimintaterapia
  - Varahenkilöstö näiden osastojen osalta
- Kuntouttava arviointiyksikö, lännen ja idän tiimi, moniammatillisesti.
- Työkyky selvitys, koko kaupunki.
- Työkyky- ja terveysneuvonta, koko kaupunki.
- Ensilinjat palvelut, Psykiatrian- ja päihdekeskusten akuutti-, arviointi ja konsultaatioryhmät, Laakson yksikkö.
- Äitiysneuvola, Malmi ja Jakomäki.

# Käyttäjäkoulutus ja pilottiin saatu tuki

# Käyttäjäkoulutus ja pilottiin saatu tuki

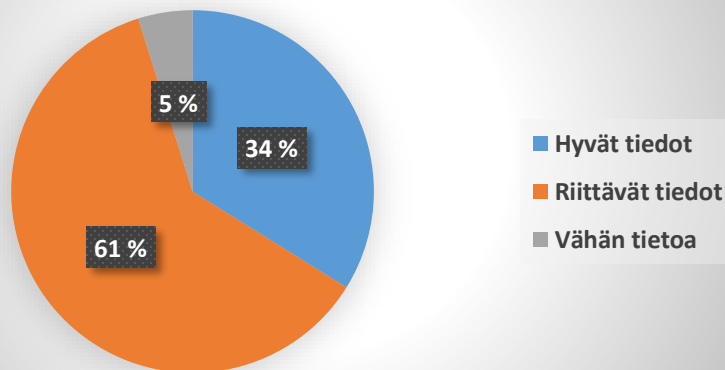
## KÄYTTÄJÄKOULUTUS:

- Teams-koulutus 2h x 15 (ajalla 16.8 - 11.10.22).
- Osallistujia oli yhteensä 94 henkilöä.
  - Osa esihenkilöistä ja henkilöstöstä kävi koulutuksen, jotta ymmärrys Suuntima-palvelusta kasvoi, vaikka eivät itse tehneet Suuntimoita.

## SAATU TUKI:

- Suuntima –palvelun alku-infot kesä - elokuussa, myös nauhoite.
- Oma Teams –ryhmä Sote: Suuntima-pilotti, jossa kaikki tarvittava materiaali saatavilla.
- Ammattilaisille Teams -tapaaminen 7 x 30 min, jokaisesta kerrasta myös nauhoite.
  - Tarkoituksena oli tukea pilottiin osallistuvia ammattilaisia Suuntiman teossa, esitellä päivityksiä ja täsmennyksiä ohjeisiin sekä ammattilaisilla oli mahdollisuus kysyä asioita.
- Esihenkilöille Teams -tapaaminen 4 x 30 min.
  - Tarkoituksena oli edistää pilottia, seurata pilotin etenemistä ja vastata esille nousseisiin kysymyksiin.
- Viestintäkanavana oli Teams-viestit, sähköposti ja puhelin.
- Projektiasiantuntijan henkilökohtainen opastus.
- DigiFinland Oy:n tuki.

## Käyttäjäkoulutuksesta sain: N=62



# Tulokset

# Suuntima raportilta

suuntima

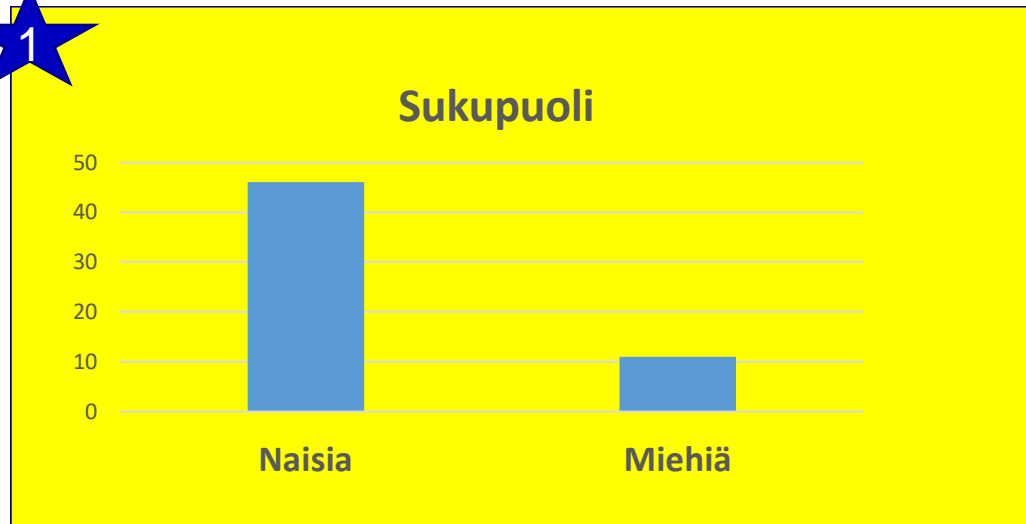
Asiakkuuden oikea suunta



Kuva: DigiFinland, Suuntima-palvelu

# Pilotin tulokset Suuntima-raportilta

1



## 1. Asiakkaista

- naisia oli 46 ja miehiä 11

## 2. Suuntimoita tehtiin 57 kpl, joista

- omatoimi/pärjääjä asiakkuuksia oli 22 (39%)
- yhteisö/tukia asiakkuuksia oli 6 (10%)
- yhteistyö asiakkuuksia oli 17 (30%)
- verkosto/huolenpito asiakkuuksia oli 12 (21%)

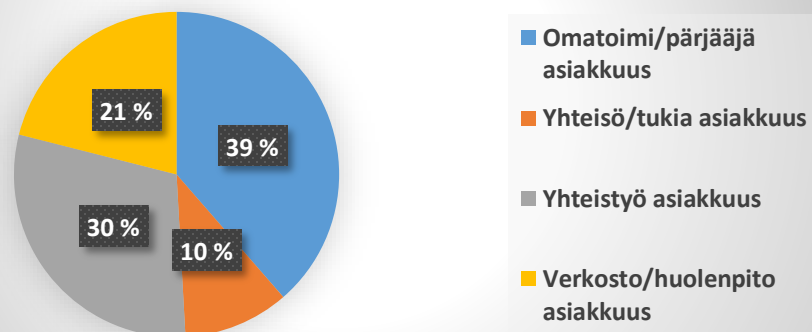
## 3. Kysymyspatteriston käyttö:

- kuntoutuminen ja toimintakyky 22 kertaa (39%)
- sairauden hoito 9 kerta (16%)
- sosiaalinen hyvinvointi- ja arki 2 kertaa (3%)
- terveys- ja hyvinvointiriski 24 kertaa (42%)

2

## Asiakkuudet Suuntima pilotissa

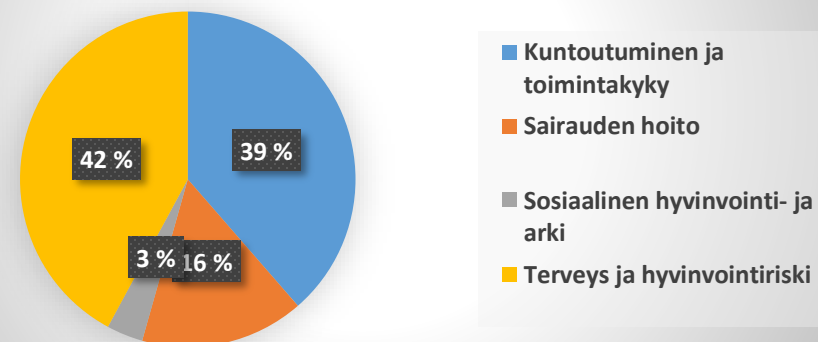
14.9-21.11.2022, n=57



3

## Käytetty kysymyspatteristo Suuntima

pilotissa 14.9-21.11.2022, n=57



# Suuntiman pilotin ammattilaisten ja asiakkaiden käyttökokemuskyseilyn analyysin yhteenvedo

Kyselyn tulosten analyysi  
29.11.2022 /Deloitte Oy

Helsinki

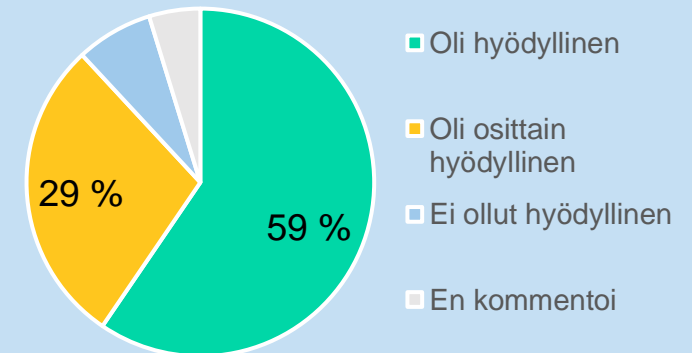
# Analyysin yhteenveto

- Pilotista saadut käyttökokemukset jäivät suhteellisen pieniksi.
  - Arviolta 30-40 ammattilaista on tehnyt pääosin 1-2 Suuntimaa → ei rutiinia.
- 88 % asiakkaista on kokenut Suuntiman hyödylliseksi.
- Vuosaaren terveysasemalla Suuntiman käyttö on saanut tulta alleen.
  - Käytettiin eniten (arviolta 21+ Suuntimaa).
  - Nähtiin toteuttavan sille asetettuja nelimaali-tavoitteita (93 % arvioista positiivisia).
  - Katsotaan sopivan useille potilasryhmille ja käyttöönoton laajentamista suositellaan (NPS 60).
  - Kehittäjälääkäri ollut tärkeä muutoksen edistäjä ja henkilöstö näkee Suuntiman tärkeäksi segmentoinnin työvälineeksi - ”Suuntima on antanut minulle iloa hoitajana!”
- Muissa yksiköissä Suuntiman käyttöönoton syitä ja merkitystä ei juuri ymmärretty
  - 75 % ei ollut hyödyntänyt segmentointia aiemmin → Ymmärrys segmentoinnista ja sen hyödyllisyydestä oli vajavaista.
  - Rutiinia ja positiivisia arvioita ei kertynyt, sillä Suuntima koettiin pakollisena lisätyönä vailla selkeää tarkoitusta.

Yhteensä  
57 tehtyä  
Suuntimaa

~80 % teki  
vain 1-2  
Suuntimaa

## Asiakkaiden kokemus Suuntimasta



## NPS-suosittelemuindeksi

- Vuosaarissa +60
- Kaikissa yksiköissä -40

0+ → hyvä tulos, 50+ → erinomainen tulos

# Johtopäätökset ja suositukset

- Vuosaaren terveysaseman kokemukset osoittavat, että **segmentoinnista vaikuttaa olevan hyötyä** niin asiakas- ja henkilöstökokemuksen kuin vaikuttavuuden kannalta ja Suuntiman sopivan segmentoinnin tueksi valituilla asiakasryhmillä.
- **Suuntiman käyttö ei saa olla itse tarkoitus** vaan vain työkalu segmentoinnin hyödyntämiseksi. Suuntima tuottaa yksiköille ainoastaan ”lisätyötä” ellei yksikössä ole suunniteltu ja jalkautettu segmentoinnin toimintamallia käyttäen Suuntimaa sen tukena.
- **Toiminnan muutokseen tulee panostaa tätä pilottia enemmän.**
  - Koulutukset segmentoinnista ja sen merkityksestä.
  - Toimintamallien muutokset – asiakasprosessit yksikön omalle kielelle ja toimintaan sopivaksi.
  - Muutosagentit yksiköissä tukevat arjen haasteissa ja positiivisen vireen säilymisessä.
  - Suuntima-projektihenkilöstön jalkautuminen yksiköihin.
- **Suosittelimme Suuntiman käytön jatkamista tarkoin valituissa yksiköissä kiinnittäen erityistä huomiota toiminnan muuttamiseen ja siinä tukemiseen.**



Kuva: <https://pixabay.com/fi/>