

SOSIAALIHUOLLON MALLINTAMISTYÖPAJA 4

Asiakassegmentointi

Hyvinvointihyöty

Erilaiset elämäntilanteet

KESKUSTELUOSUUS

Erilaiset toimintamallit, erilaiset elämäntilanteet



Väestön terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen (koko väestö):

- Laaja-alainen yhteistyö sidosryhmien välillä
- Terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen, ennaltaehkäisy, varhainen puuttuminen
- Tietoisuuden kasvattaminen terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavista valinnoista
- Sähköiset omahoidon palvelut, puhelinpalvelut sekä palvelupisteistä saatava tieto, neuvonta, ohjaus



Satunnainen hoidon tai palvelun tarve (n. 60% väestöstä):

- Palvelut sote-keskuksesta ja hammashoitola, tarvittaessa maksuseteleiden käyttö
- Sähköiset palvelut, asiakkaan tekemät omahoidon arviot, puhelinneuvonta
- Nopea tarpeen arviointi ja palveluihin pääsy
- Yhteistyö tarvittaessa maakunnan palvelujen toimipisteiden kanssa, mutta ei laajempaa integraatiotarvetta



Laajempi hoidon tai palvelun tarve (n. 30% väestöstä):

- Palvelut sote-keskuksesta, hammashoitola ja maakunnan palveluista asiakassuunnitelman mukaisesti
- Omahoitoa tukevat sähköiset palvelut
- Tarvittaessa maakunnan palvelujen toimipisteen myöntämät asiakassetelit / henkilökohtainen budjetti
- Maakunta voi päättää sote-keskukselle tai hammashoitolalle kansallista palveluvalikkoa laajemman oikeuden tuottaa palveluja

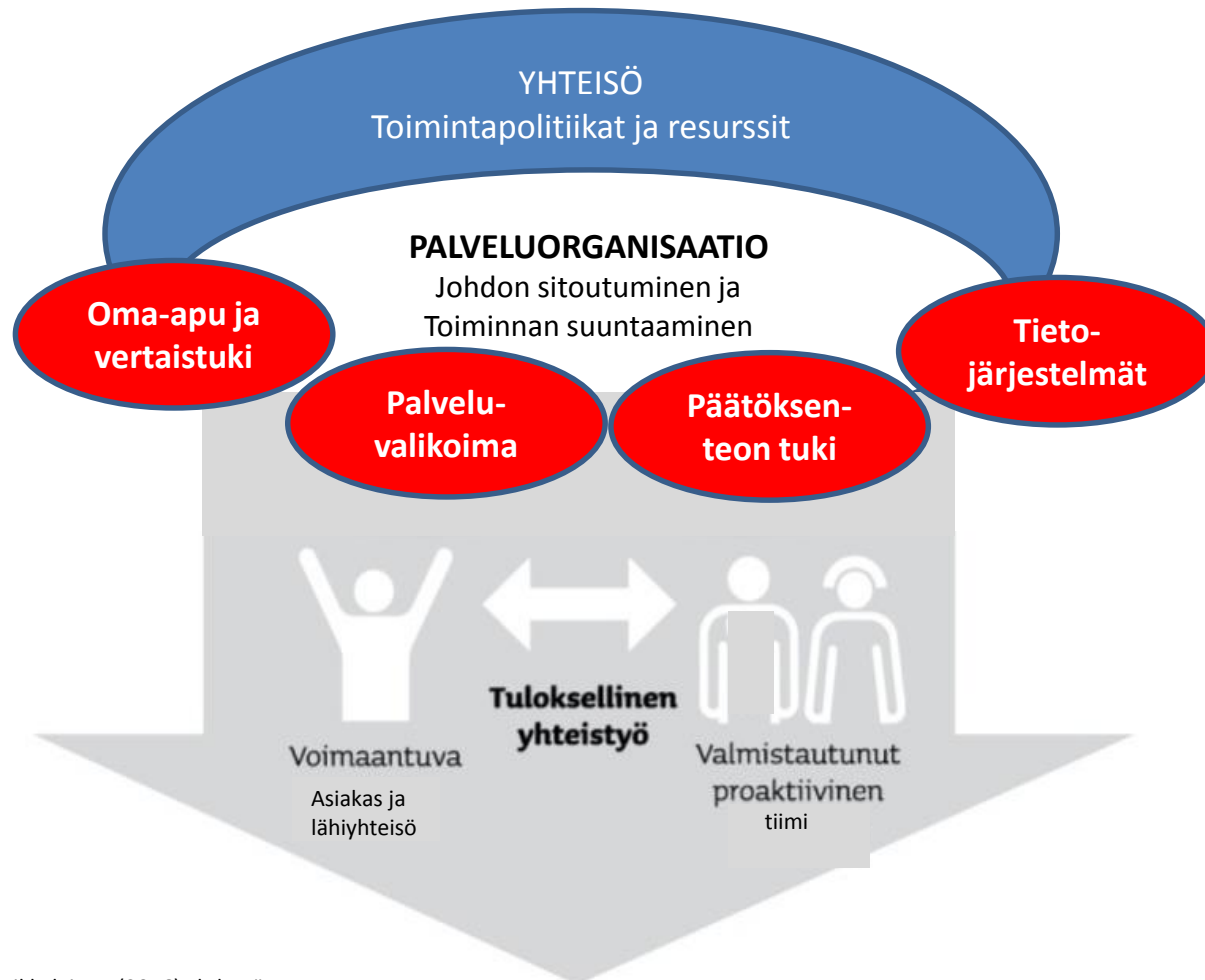


Korkea hoidon tai palvelun tarve (n. 10% väestöstä):

- Suuri, yksilöllinen integraatiotarve, eheät hoito- ja palveluketjut, moniammatillinen yhteistyö, jatkuvuus
- Maakunnan palvelujen toimipisteet vastaavat tarpeen arvioinnista, laaja-alaisesta asiakassuunnitelmasta sekä sen toteutumisesta käytännössä
- Suuret yksikkökustannukset, vähän asiakkaita
- Kokonaisuus toteutetaan tiiviissä yhteistyössä sote-keskuksen tai hammashoitolan kanssa

Erilaiset elämäntilanteet- erilainen apu

- Miksi aina nostamme esiin vaikeimmat tapaukset?
 - Yleensä 10-20 % asiakkaista
- Vaikka tavoitteenamme helpot, nopeat ratkaisut, jotka auttavat ihmisiä elämässä eteenpäin
 - Miksi emme puhu näistä ja nosta esiin!?
- Millaista arvoa tuotamme asiakkaille?
- Samaa kaikille? Tasa-arvopyrkimys?!
 - Tuottaako hyvinvointierojen tasausta????



Soveltaen: Koikkalainen (2016) Yhdessä hyvästä parempaan, Kuva 1. Terveystyömalli (s.19)

HYVINVOINTIHYÖTY

Erilaiset elämäntilanteet – erilainen apu?

(K-S SOTE 2020 mukaellen)

Äkillinen, kiireellistä apua vaativa tilanne
Sosiaalipäivystys 24/7 ?

Lyhytaikainen avun ja tuen tarve

- Sote-keskus
- Liikelaitos

**Asiak-
kuuden
alku**

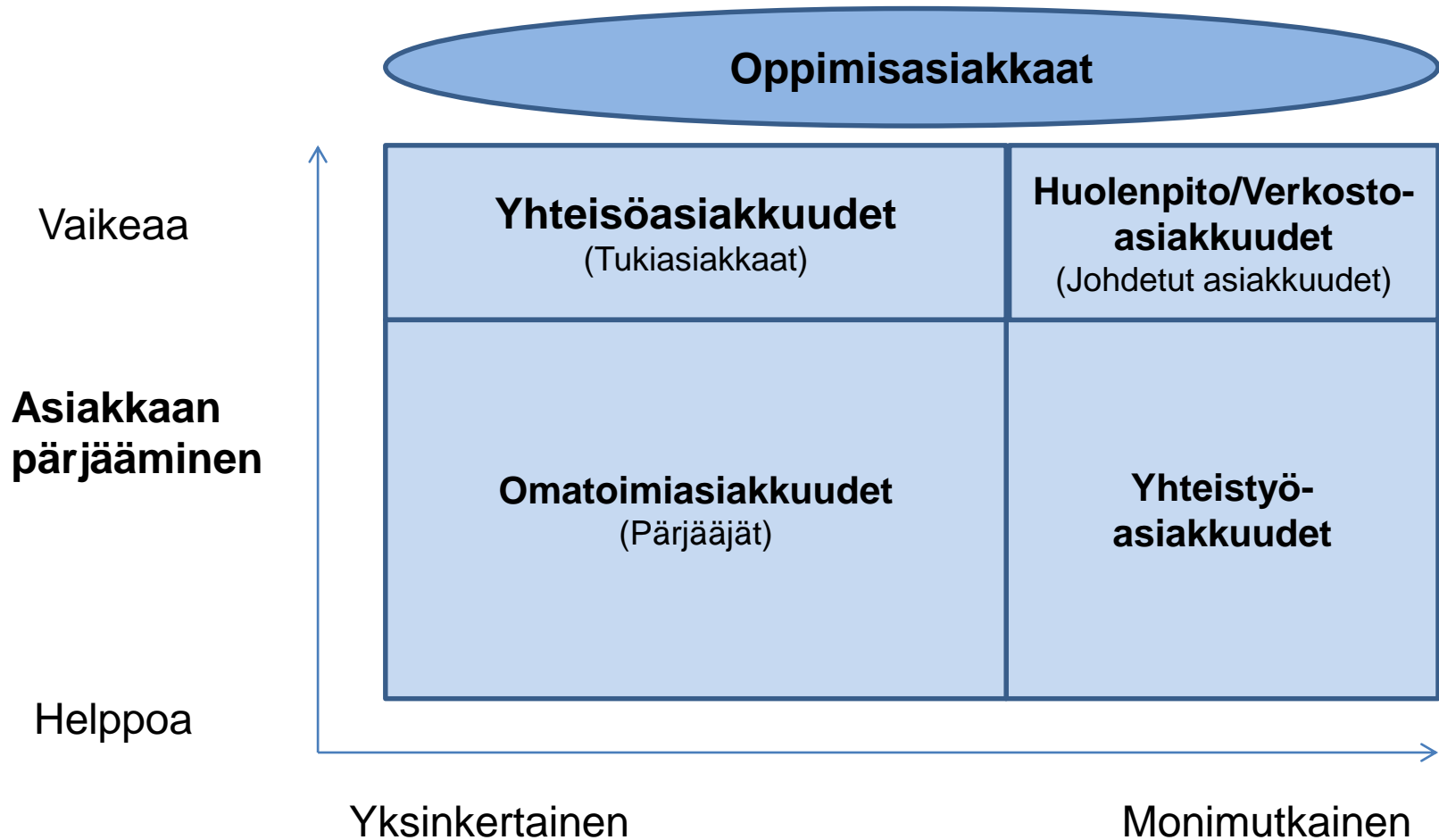
Uuden, pitkäaikaisen tuen / erityisen tuen tarpeen selvittely
Äkillisesti alkava / Kiireetön

Eläminen pitkäaikaisen tuen tarpeen kanssa:

Omatoimiasiakkuus (alttiit, riskissä olevat, sairauden kanssa elävät)
Yhteistyöasiakkuus
Yhteisöasiakkuus
Verkosto-/Huolenpitoasiakkuus

Hyvinvoivat

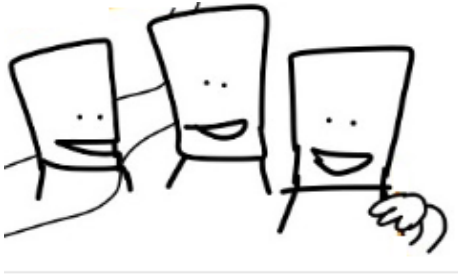
Asiakassegmentointi



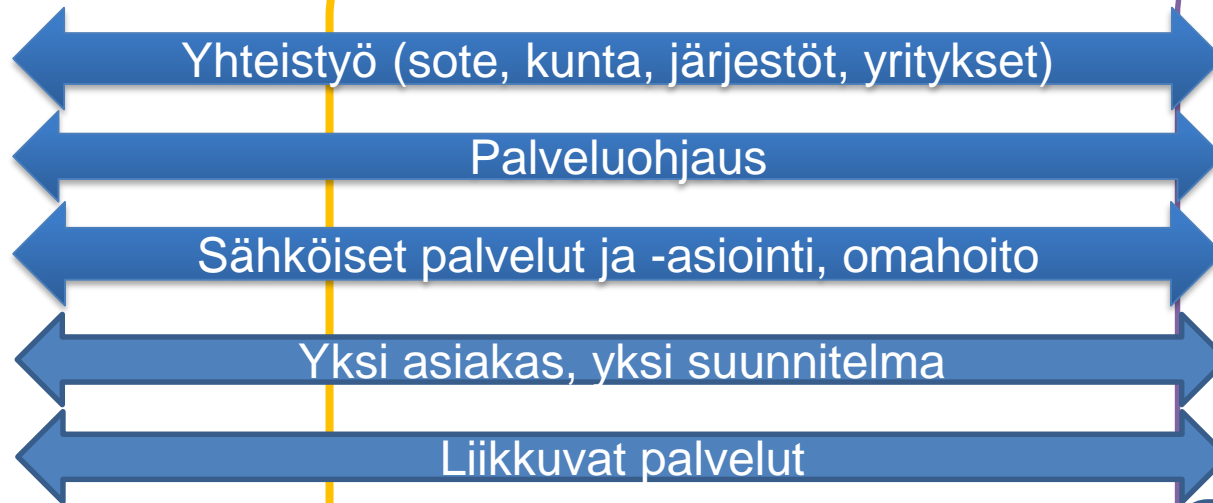
Sosiaalisten ongelmien (ja sairauksien) tilanne

Koivuniemi & Simonen 2011, Kurkiaura-hanke, Pirkanmaan shp/
Doris Holmberg-Marttila

ASUKKAIDEN ARKI ja Lähipalvelut



SOTE Lähipalvelut

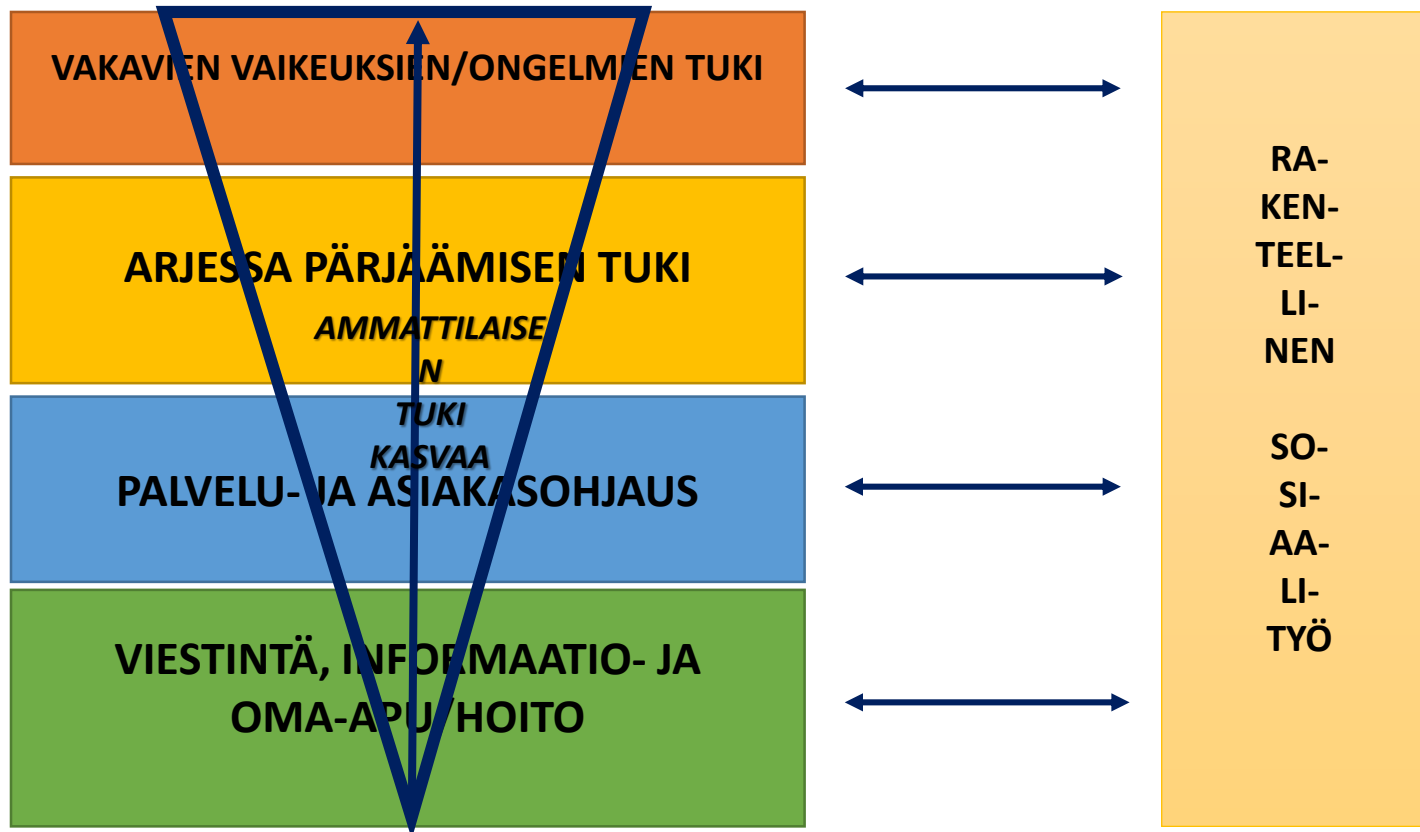


SOTE erityis- ja erikoispalvelut

Maakunnalliset palvelut

Yhteistyöalueen palvelut
Kansalliset palvelut

Uuden rakenteen elementtejä – mitä eri tasot sisältävät asiakkaan tarvitseman tuen näkökulmasta?



TYÖPAJATYÖSKENTELY

Lyhytaikaisen avun ja tuen tarve
- **mitä se on?**
MILLAISISSA ELÄMÄNTILANTEISSA

SOTE-KESKUS

LIIKELAITOS

Lyhytaikaisen avun ja tuen tarve

- **mitä se on?**

MILLAISTA/MITÄ APUA SOSIAALIHUOLLON TULEE TARJOTA

SOTE-KESKUS

LIKELAITOS

KOONTI