



Suuntiman segmentoinnin vaikuttavuus: tutkimuksen tilanne

Sari Mäkinen

Ylilääkäri, vastuualuejohtaja

Perusterveydenhuollon yksikkö

Asiakkuuksien segmentoinnin vaikutukset diabetespotilaiden hoidon laatuun, palveluiden käyttöön ja kustannuksiin

Tutkimuksen tausta:

- terveydenhuollon palvelutarve kasvaa
- Palveluiden kohdentaminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti -> edellyttää segmentointia



Tässä tutkimuksessa lähtökohtana on sähköinen Suuntima-palvelu

- segmentointi toteutetaan asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyönä
- segmentointiperusteena ovat kunkin asiakkaan omat voimavarat suhteessa sairauden hoidon haasteellisuuteen

Tutkimuskysymykset:

- Miten asiakasvirtaukset ja palveluiden käyttö muuttuu, kun asiakkuuspolkuja ohjataan asiakkaan voimavarojen perusteella?
- Toteutuvatko uudet asiakkuuspolut suunnitellusti ja mitkä tekijät vaikuttavat toteutumiseen?
- Miten palveluiden laatu, kustannukset ja vaikuttavuus kehittyvät?

Tutkimusmenetelmät:

- Tutkimus toteutetaan **vertaisarvioinnin avulla** **kontrolloidussa asetelmassa yhdeksässä Pirkanmaan terveyskeskuksessa**
 - **kuudessa** palvelut suunnitellaan Suuntiman segmentoinnin mukaisesti
 - **kolmessa** entiseen tapaan (vertailuterveyskeskukset)
- Tutkimukseen rekrytoidaan **250 aikuistyyppin diabetespotilasta / asiakkuus + verrokki**
- Seuranta aika 2 vuotta (tiedot kerätään lähtötilanne, 1v, 2v kohdalla)
- Monimenetelmätutkimus
 - Suostumukseen perustuva kysely potilaille
 - Ammattilaisten haastattelut
 - Rekisteritutkimuksen osuus

Arvioinnin kohteet ja mittarit

Asiakasvaikutukset (Elämänlaatu, terveydentila, toimintakyky, hyvinvointi)

- Suuntima-kyselyn tulos
- asiakaskokemuksen mittari, NPS (PREM)
- 15D kysely, kysymys arjessa pärjäämisestä (PROM)

Kliiniset mittarit (laaturekisteri)

- glukoosihemoglobiini eli B-HbA1c , f-P-Kol-LDL-kolesteroli, U-Alb/Krea, BMI ja tupakointi

Palveluiden käyttö ja kustannukset

- Asiakkaan palvelukäyttö kokonaisuutena sosiaali- ja terveyspalveluissa
- KELA rekisterin tiedot: lääkkeiden, työkyvyttömyyden, kuntoutuksen, yksityisen terveydenhuollon sekä korvattujen matkojen kustannukset

Asiakkuuspolkujen toteutuminen

- Ammattilaisten haastattelu
- Asiakkaan seurantakysely

Asiakasvirrat

- Asiakkaiden kokonaismäärät
- Asiakkuudet Suuntima-palvelussa

Tutkimuksen tilanne, tulokset ja johtopäätökset

Scoping review

- Segmentointi (asiakaslähtöinen) perusterveydenhuollossa
- Haku kolmesta tietokannasta (BubMed, ABI/Inform, SCOPUS)
- 3013 viitettä, joista 88 seuloutuivat koko artikkelin lukuun-> 45 lopulliseen scoping review artikkeliin.
- Artikkelin kirjoitusvaiheessa

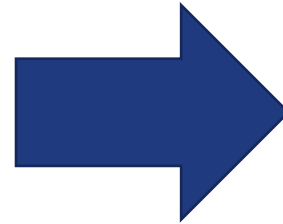
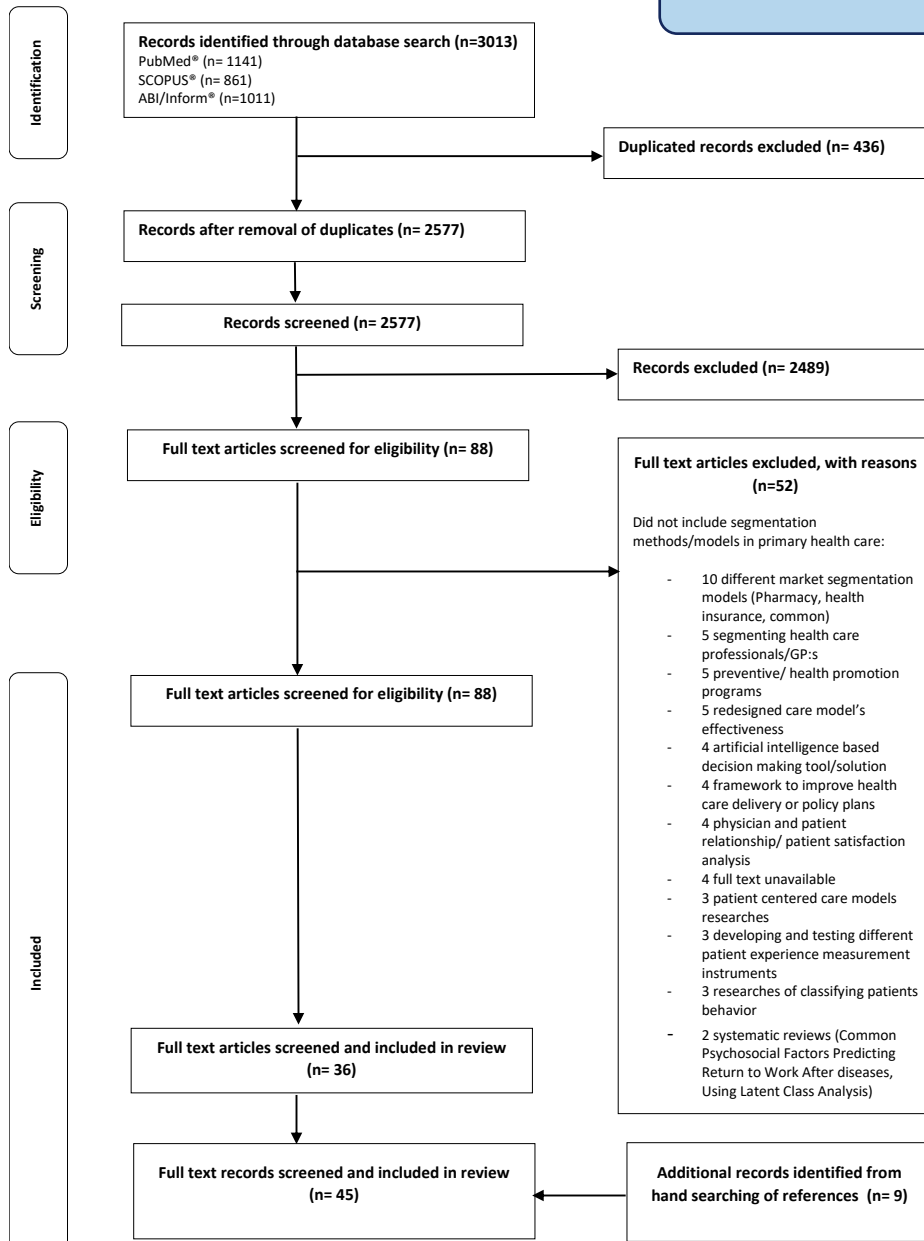
Aineiston keruu

- Tutkittavien rekrytointi alkanut 7/2020, jatkuu yhä (noin 400 interventiopotilasta, 200 verrokkaa rekrytoitu)
- Seurantakyselyt käynnissä
- Koronapandemia, henkilöstövajaus hidastanut rekrytointia

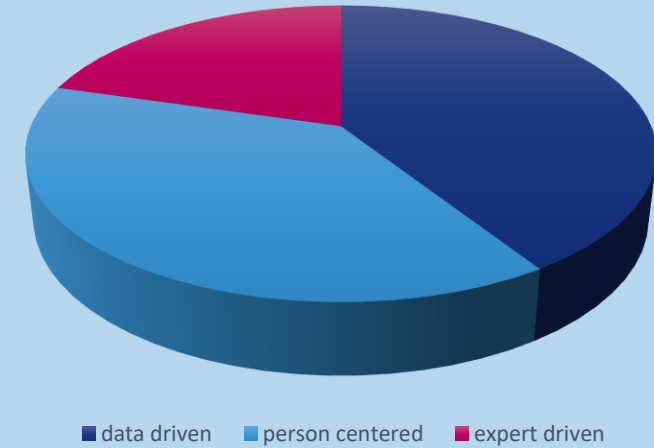
Tulosten analysointi

- Asiakkaiden palveluiden käyttö, potilasvirrat, kustannukset, hoidon laatu ja vaikuttavuus toteutetaan **Real World Data (RWD)** – järjestelmällä
- Asiakasvirtauksen muutokset analysoidaan suhteessa terveysasemakohtaisiin ja potilaskohtaisiin muuttujiin mm. **monitasomallinnusta** soveltaen.
- Interventoryhmän tuloksia verrataan Suuntima-palvelua käyttämättömien asiakkaiden tuloksiin

Maistiaisia



Methods of segmentation





Sari Mäkinen
Ylilääkäri, vastuualuejohtaja
Perusterveydenhuollon yksikkö
sari.makinen@pshp.fi