



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

LIKKUVUUS PALVELUVERKOSSA

HEA-hankkeen päätösseminaari

Jouni Koivuniemi

Lappeenrannan teknillinen yliopisto

7.11.2013



Hyvinvointia ja Energiatohokkuutta Asumiseen



Open your mind. LUT.
Lappeenranta University of Technology



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013

Kenen tai minkä pitäisi liikkua?



Hyvinvointia ja Energiatieteiden ja Asumisen tutkimuskeskus



Open your mind. LUT.
Lappeenranta University of Technology

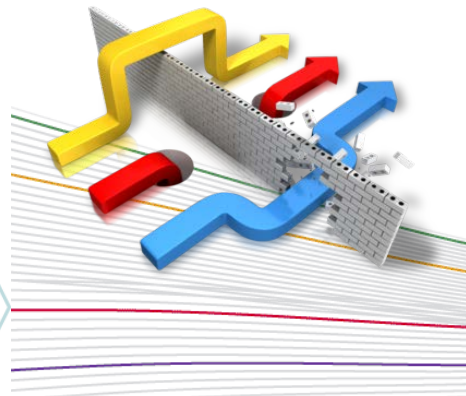
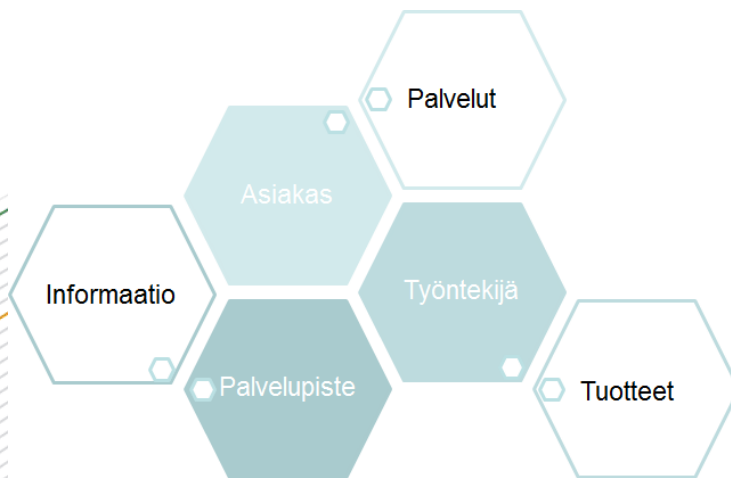


Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Liikkuva palveluverkko

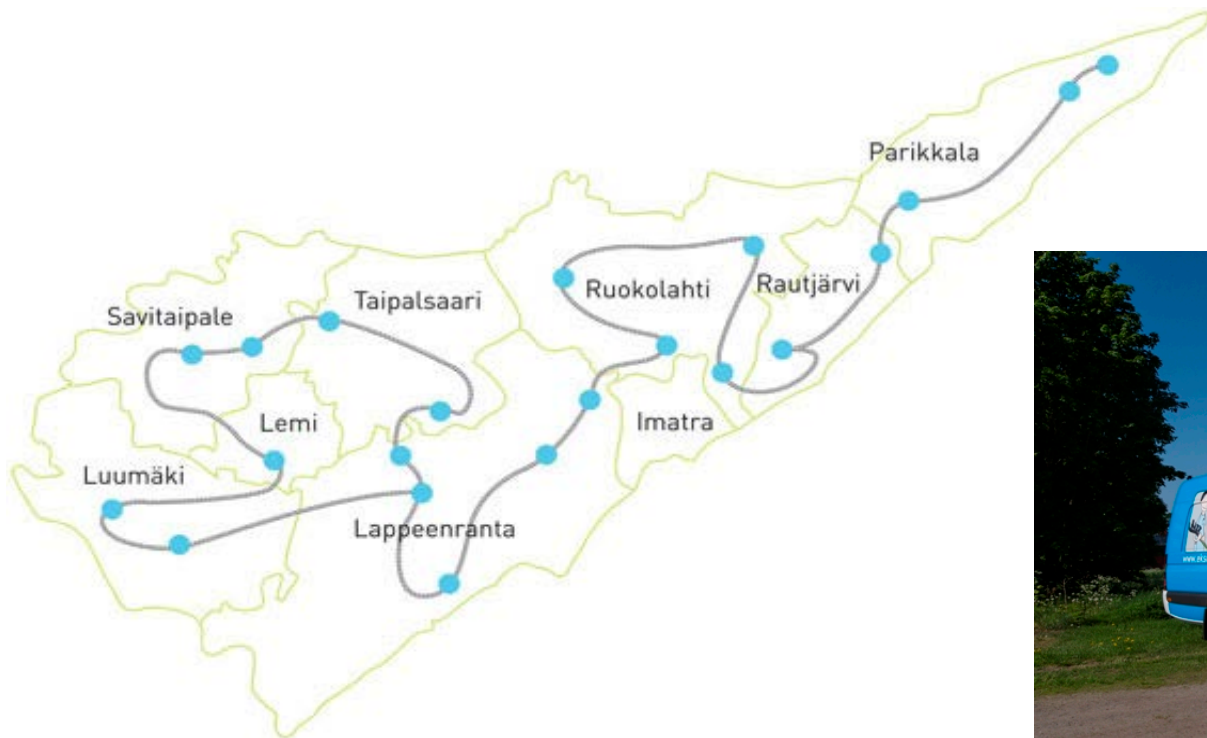
- Koostuu liikutettavissa olevista komponenteista
- Komponenteilla on tilannekohtainen tai pysyvä status (liikkuva tai kiinteä)
- Vaikuttavat palvelumallit ovat komponentti- ja statusyhdistelmiä, joissa komponenttien liikuttamisen kokonaishyöty on kyetty valjastamaan käyttöön
- Komponentteihin liittyy liikkumisen / liikuttamisen esteitä



Liikkumisen ja liikuttamisen esteitä

- Toimintakyky
- Raha
- Laki
- Tapa ja tottumus
- Toimintatapojen puute
- Näkökulman kapeus
- ...

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden liikkuva palveluyksikkö – Mallu-auto



Hyvinvointia ja Energiatohokkuutta Asumisen



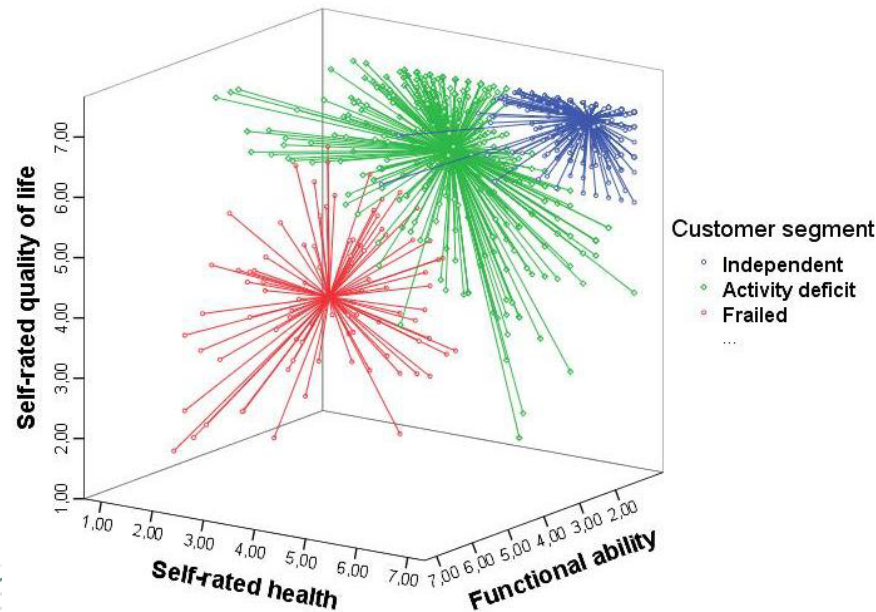
Open your mind. LUT.
Lappeenranta University of Technology



Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Asiakassegmentit



Segment % of sample	Activity deficit (41.5%)	Independent (48.7%)	Frail (9.8%)
	Ave SD	Ave SD	Ave SD
Self-rated health ^{***}	3.77 0.66	6.20 1.02	2.04 0.78
Self-rated quality of life ^{***}	5.96 0.35	6.79 1.10	3.49 1.22
Functional ability ^{***(a)}	1.49 0.88	1.12 0.45	2.46 1.36

^{***} Statistically significant differences between all groups $p < .001$

^(a) Low values indicate higher ability to function

Asiakassegmentit

Itsenäiset toimijat (48%)
Selviytyjät (42%)
Tuen tarvitsijat (10%)

Kyselytutkimus toteutettiin postitse toimitetuilla lomakkeilla 03/2012.

Kohderyhmä: 60-90-vuotiaat haja-asutusalueella asuvat henkilöt

Otos tilattiin väestörekisterikeskukselta ikäjakaumapainotettuna satunnaisotantana, N=3000

Tutkimusaineisto: Efektiivinen otos n=1014 (vastausprosentti 37,3)



Asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet - Selviytyjät

Selviytyjät

Ensisijaisena tarpeena on terveyden ja toimintakyvyn ylläpitäminen.

Palvelupaketit

- Neuvonta ja hoito
- Peruspalvelut
- Päivittäiset terveyspalvelut ja asiointi
- Ajanvietepalvelut

Itsenäiset toimijat arvostavat laajaa palveluvalikoimaa.

Avun tarvitsijoiden osalta korostuu kohdennettujen palvelujen merkitys.

Cluster name	Cluster metrics		Service content	Role	
Cluster 1: Guidance & Care	Importance 4.51 Centrality 8.76	Guidance	E-services	F	
		Health care	Dental hygienist	C/S	
			Dentist	C/S	
Cluster 2: Basic Care	Importance 6.05 Centrality 11.48	Free time/ errands	Doctor's remote appointments	C/S	
			Bank	S	
			Barber/hairdresser	S	
			Groceries	S	
			Post office	S	
Cluster 3: Essential everyday health care & errands	Importance 4.91 Centrality 14.81	Free time/ errands	Health care	Doctor's appointment	C/S
			Assistance to bank	S	
			Groceries (home delivered)	S	
			Massage	S	
			Social services	S	
			The Social Insurances	S	
			Health care	Assistive devices (delivery)	C
				Assistive devices (guidance)	C
				Assistive devices (repair)	C
				Assistive devices (returns)	C
				Guidance on chronic diseases	C
				Health guidance	C
				Health examination	C
				Laboratory results	C
				Laboratory sample	C
				Mental health service	C
				Occupational therapy	C
				Pedicure	C
				Pharmacy	C
			Physical therapy	C	
Prescription renewal	C				
Small scale medical operations	C				
Treatment equip (home deliv.)	C				
Prescript. medicines (home deliv.)	C				
Guidance	Third sector	F			
	Forms	F			
	Local health and social services	F			
	Services by companies	F			
	Social insurance	F			
Cluster 4: Time passing	Importance 3,40 Centrality 10,60	Free time/errands	Beauty	S	
			Congregations	S	
			Culture	S	
			Library	S	
			Physical training	S	
			Third sector services	S	
			Health care	Intoxicant guidance	S

*C/S/F indicates whether the service is core = C, supporting = S or facilitating = F

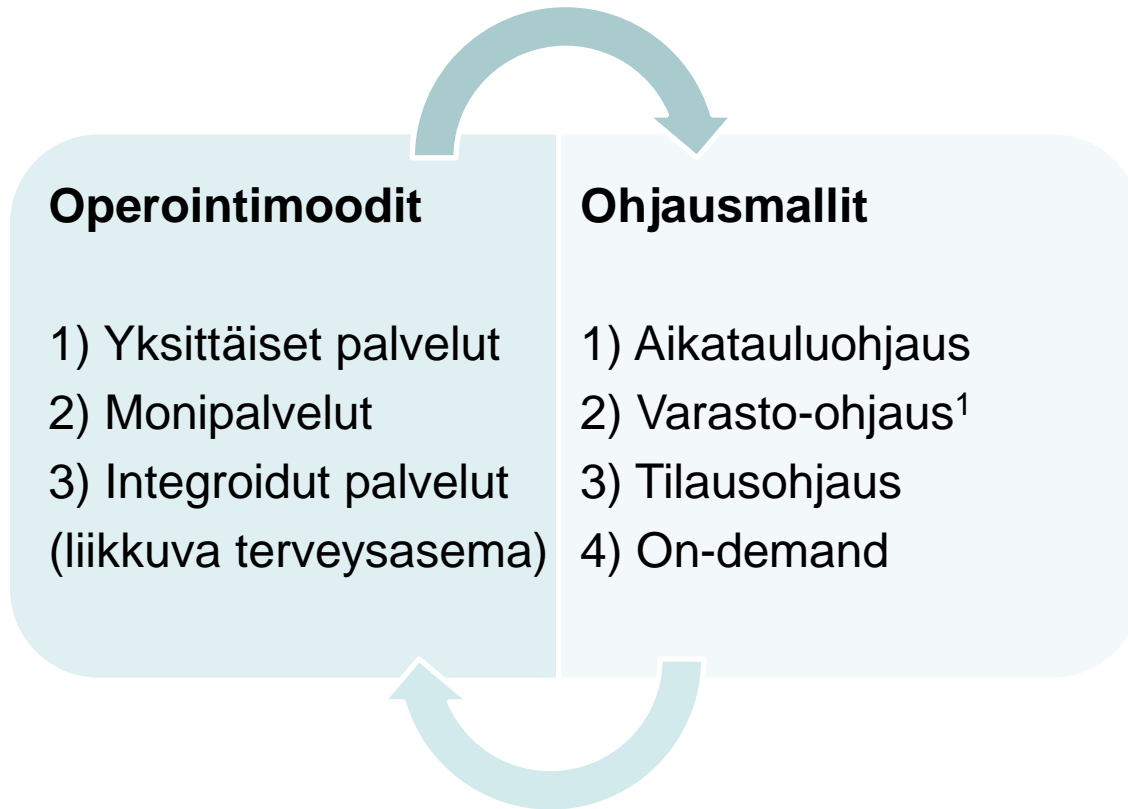


Hyvinvointia ja Energiatieteiden tutkimusta Asumisen



Open your mind. LUT.
Lappeenranta University of Technology

Liikkuvien palvelujen operointimoodit ja ohjausmallit



1 Esim. vuosittaisen kysyntäarvion perusteella

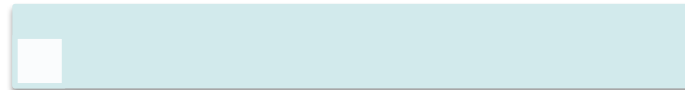
Johtopäätökset ja suositukset

Asiakasnäkökulma



- Selvitä asiakkaan palvelutarpeet
- Segmentoi asiakkaat
- Määritä segmenttien ensisijaiset ja toissijaiset palvelutarpeet
- Muodosta asiakaslähtöiset palvelupaketit (ydinpalvelut, tukipalvelut, liitännäispalvelut)

Liikkuvat palvelupisteet



- Määritä liikkuvien palvelujen rooli (korvaava, täydentävä) ja kapasiteettitarve suhteessa asiakaslähtöisiin palvelupaketteihin
- Määritä liikkuvien yksiköiden operointimoodi ja ohjausmalli
- Rääätälöi liikkuvat yksiköt palvelusisältöihin
- Varmista toiminnallinen integrointi ja korkean käyttöasteen toteutuminen





Kiitos!

Yhteystiedot

Jouni Koivuniemi
jouni.koivuniemi@lut.fi
0400-580683

Mika Immonen
mika.immonen@lut.fi

Muistithan alussa esitetyn tehtävän!
Lähetä vastauksesi osoitteeseen jouni.koivuniemi@lut.fi