



Markkinoiden tuominen terveydenhuoltoon

Pasi-Heikki Rannisto

Professori, terveydenhuollon johtaminen (SOC), Tampereen yliopisto

@PRannisto

pasi-heikki.rannisto@tuni.fi



Alustuksen sisällä kulkevat teemat

- Mihin markkinoita tarvitaan
- Toimijoiden monet roolit
- Palvelut ja asiakasarvo à tuotantolähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen

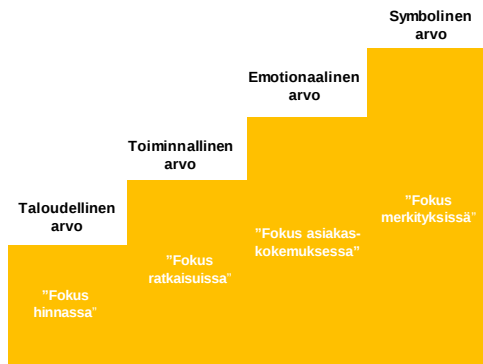
Professori Pasi-Heikki Rannisto

@PRannisto

pasi-heikki.rannisto@tuni.fi

Palvelut markkinoilla – tarkastelun kohteita

Miten asiakas tai tilaaja kokee toiminnan ja millaista arvoa palvelulla on asiakkaalle?



Millaiset ovat eri toimijoiden roolit...



Millaisia ovat julkishallinnon ja yritysten tavoitteet, toiminta-ympäristö ja onnistumisen kannalta kriittiset tekijät



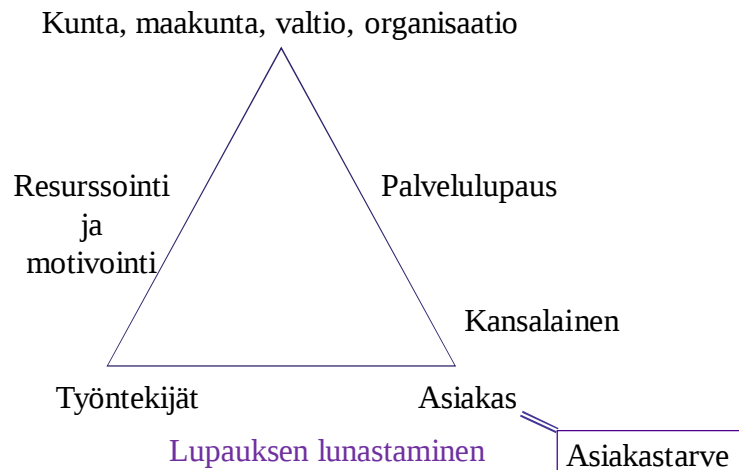
Julkinen – yksityinen yhteispeli ja sen monet eri roolit

Rannisto & Harisalo 2016



Professori Pasi-Heikki Rannisto
@PRannisto
pasi-heikki.rannisto@tuni.fi

Palvelu- ja asiakaslähtöinen ajattelu tuotantolähtöisyyden sijaan (vrt. Rannisto 2013)



Asiakaslähtöisyys aikamme avainterminä



Ø On olemassa laaja poliittinen yksimielisyys siitä, että palvelujärjestelmän rakennemuutoksen tulee perustua asiakaslähtöisyyteen, asiakkaiden osallistumiseen ja vahvaan asemaan (Holma 1999; Tritter 2009; STM 2009; Laitila 2010)

Ø **Asiakaslähtöisyyskeskustelun ihmiskuvat** (Raitakari 2013, Rannisto 2013):

- Yritysmailman maksava ja valitseva kuluttaja. **Asiakas kuluttajana.**
- Palvelujärjestelmän vastuullinen, yksilöllistynyt, tietävä ja asiansa hoitava asiakas. **Asiakas kumppanina.**
- Hyvää hoitoa, apua ja kohtelua tarvitseva toisista riippuvainen asiakas. **Asiakas huolenpidon kohteena.** Myös joskus vasten tahtaan.

Ø Asia kulminoituu kysymykseen siitä, kenellä on oikeus määritellä asiakkaan tilannetta, tarvetta ja tarvittavia toimenpiteitä.

(Mönkkönen 2002; Raitakari 2006; Clarke ym. 2007; Järvikoski ja Härkäpää 2008; Leece ja Leece 2010.)

Mitä palvelu on? (Rintamäki 2011)

Service is the application of operant resources (knowledge and skills) on behalf of another party¹

Service is co-creation of value between the customer and the provider²

Service is support to another party's everyday practices in a way that enables value creation in those practices³

Tiedon ja osaamisen käyttämistä toisen osapuolen hyödyksi

Arvon yhteisluomista resursseilla toimijoiden yhteistyönä

(Liike)toimintaprosessien tai arjen käytänteiden tukemista arvon luomisen mahdollistamiseksi

Palvelussa on ennen kaikkea kyse **arvon luomisesta** asiakkaan omassa kontekstissa

¹Vargo, S.L., Lusch, R.F. (2004). "Evolving to a new dominant logic for marketing," Journal of Marketing, Vol. 68(1), 1-17.

²Hsu, C. & Spohrer, J. (2009): Improving service quality and productivity: exploring the digital connections scaling model. International Journal of Services Technology and Management.

³Grönroos, Christian (2009): Towards service logic: The unique contribution of value co-creation" Hanken Working papers

Professioiden, tieteen ja palvelujen kehittämisessä on asiakkaan ja omistajan puute? (Rannisto 2012)

Tieteen ja ammattikunnan kehittymisen tavoitteet

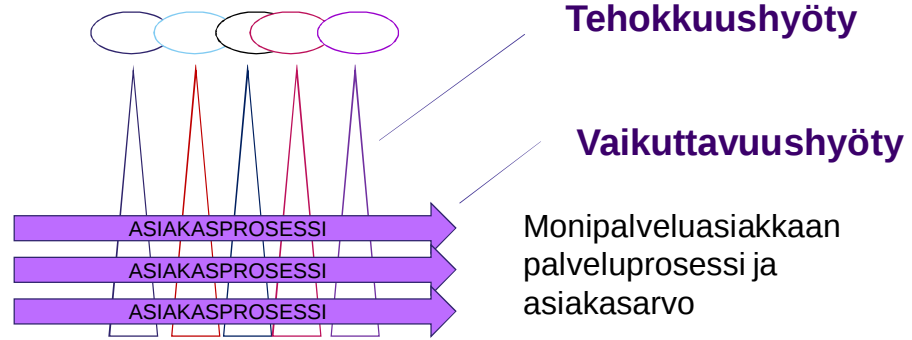


Palvelujen kehittämisen tavoitteet

Professori Pasi-Heikki Rannisto
@PRannisto
pasi-heikki.rannisto@tuni.fi

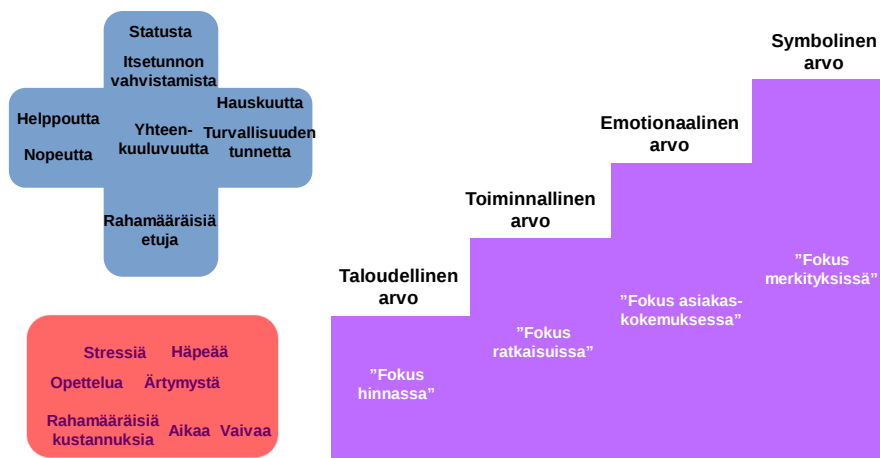
Markkinoiden mahdollisuudet ja hyödyt terveydenhuollolle

Ammattikunnan toiminnan focus



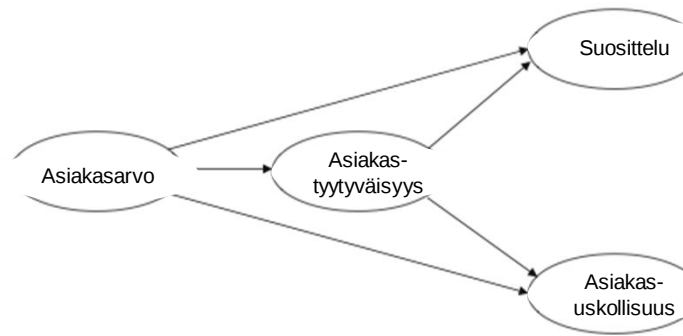
Professori Pasi-Heikki Rannisto
@PRannisto
pasi-heikki.rannisto@tuni.fi

Mitä arvo on? (Rintamäki 2011)



Perustuen; Rintamäki, Kuusela & Mitronen (2007) Identifying competitive customer value propositions in retailing. *Managing Service Quality*, Vol. 17, No. 6, pp. 621-634

Miksi asiakasarvo on tärkeä asiakas-käyttäytymisen selittäjä?

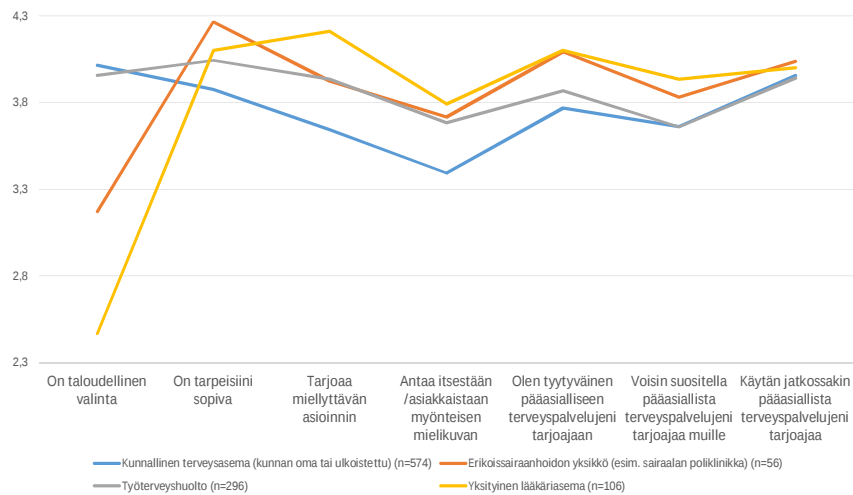


Landroque, S.M., Castro, C.B. Cepeda-Carrión, G. 2013. Developing an integrated vision of customer value, Journal of Services Marketing 27(3), 234–244.

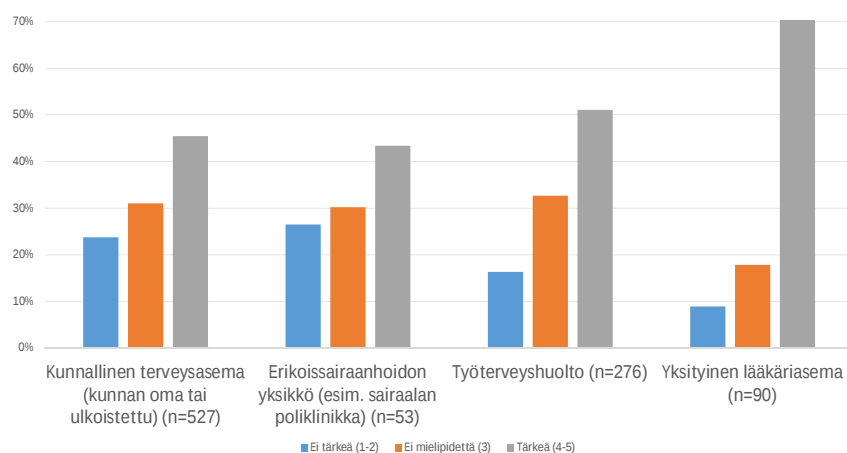
Valinnanvapauden arvoväittämät

Faktori	Väittämä
Taloudellinen	Parantaa terveydenhoitokustannusteni ennakoitavuutta
	Lisää taloudellista etuani
	Alentaa kustannuksiani
Toiminnallinen	Tekee terveystalvelujen käytöstä vaivattomampaa
	Mahdollistaa kattavammat palvelut
	Nopeuttaa hoitoon pääsyäni
Emotionaalinen	Antaa mielenrauhaa terveysasioissa
	Mahdollistaa henkilökohtaisemman hoitosuhteen
	Parantaa luottamustani terveydenhuollon järjestelmää kohtaan
	Vähentää terveystalvelujen käyttöön liittyvää stressiä
Symbolinen	On minulle tärkeä arvo itsessään
	Tekee palvelusta merkityksellisemmän
	Antaa minun valita mielikuvaltaan minulle soveltuvimman palveluntarjoajan

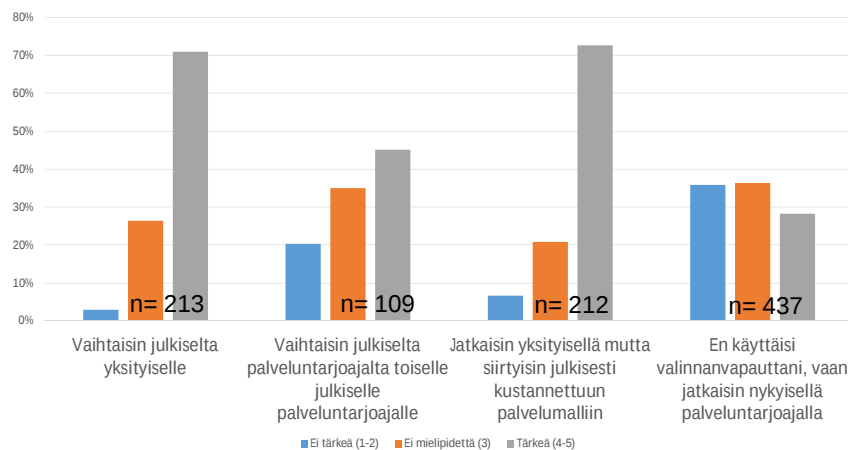
Pääasiallinen terveystalvaelujen tarjoaja – VArvo hanke



Terveystalvaelujen valinnanvapauden tärkeys pääasiallisen terveystalvaelujen tarjoajan mukaan



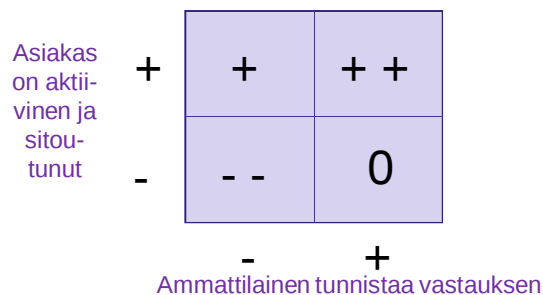
Halu käyttää valinnanvapautta – suhde valinnanvapauden merkitykseen



Moniammatillisten hyvinvointipalveluiden tuottaminen edellyttää jatkuvaa johtamista

Asiakassegmentoinnista kts. lisää mm:
Koivuniemi & Simonen 2011, Koivuniemi,
Holmberg-Marttila, Hirsso, Mattelmäki 2014)

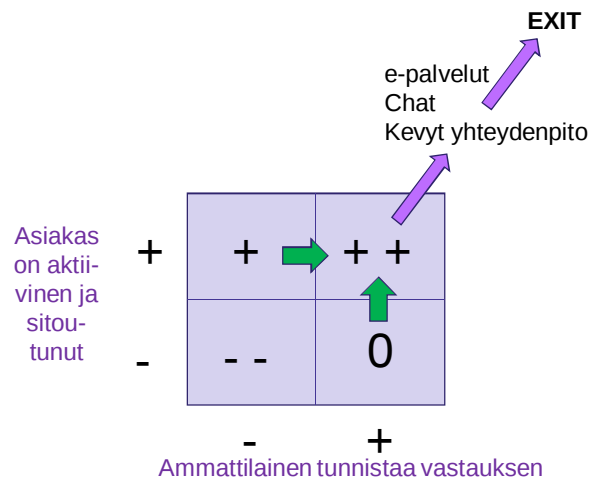
- Asiakkaat haluavat pysyä palvelujen piirissä, vaikka tarve olisi jo vähentynyt tai poistunut
- Ammattilaiset hoitavat mieluiten niitä asiakkaita, joiden kanssa todennäköisimmin onnistutaan
- Järjestelmä haluaa mitattavia suoritteita ja tuloksia



- Ammattilaiset tekevät yhteistyötä niiden toisten ammattilaisten kanssa, joiden kanssa on aikaisempia onnistumisia

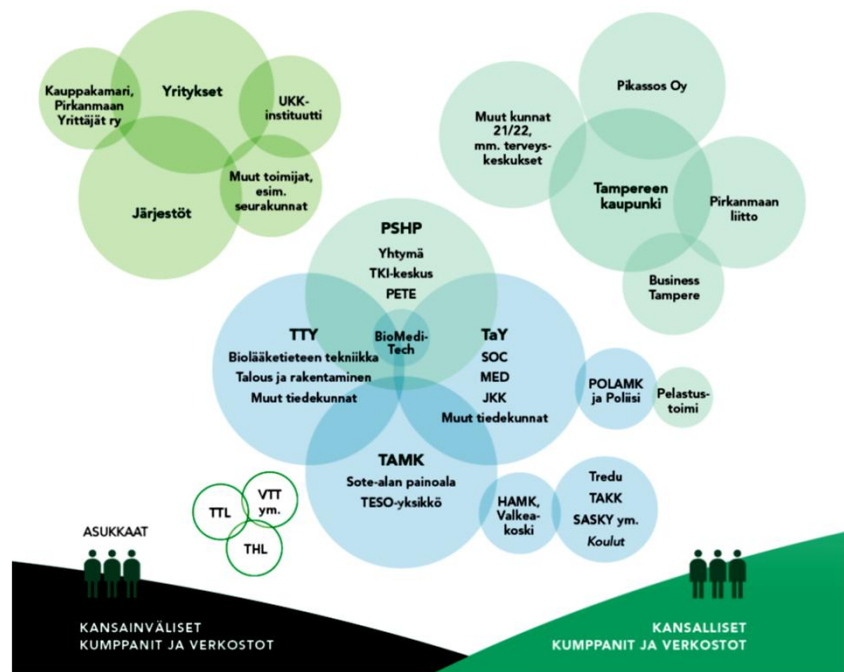
Moniammatillisten hyvinvointipalveluiden tuottaminen edellyttää jatkuvaa johtamista

- Sote-uudistuksen mukaista on tarkastella asiakaskantaa ja suunnata toimintaa
- "Helpot" uskaltavat poistua palveluista (ja me päästää heidät)
- Omiin ongelmiinsa / palveluihinsa sitoutumattomat sitoutuvat
- Verkostossa uskalletaan luottaa kopin ottavaan ammattilaiseen, jolloin lähettely vähentyy



Sote-alan innovaatio-ekosysteemi

Johtamisforum
11.9.2019
Tampereen
yliopistolla



Kuvio 3. Pirkanmaan sote-alan liittyviä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimijoita.