

Ohjaamo-toiminnan taloudellisen vaikutusten arviointi - mittariston kehittäminen arvioinnin tueksi

Selvitystyön päämääränä oli tuottaa ohjaamoiden toiminnan tueksi malli ja mittaristoehdotus taloudellisten vaikutusten arviointiin. Tavoitteina oli tältä osin lisätä ymmärrystä siitä, millaisia taloudellisia vaikutuksia ohjaamoiden toiminnalla on, miten nämä vaikutukset syntyvät sekä miten vaikutuksia voitaisiin arvioida ja mitata jatkossa. Työn toteutti touko –kesäkuun 2017 aikana Tempo Economics Oy. Työprosessia tuki asiantuntijatiimi, joka koostui Helsingin, Espoon ja Vantaan Ohjaamoiden sekä Kohtaamon ja TEM:n asiantuntijoista¹.

Johtopäätöksiä Ohjaamo-toiminnan taloudellisten vaikutusten arvioinnista ja arviointimittareista

Ohjaamotoiminnan kustannukset, toiminnalliset tulokset sekä suorat asiakastason vaikutukset pystytään Ohjaamoissa tunnistamaan ja arvioimaan tällä hetkellä varsin hyvin. Sen sijaan välillisesti syntyvien taloudellisten vaikutusten arviointi on haasteellista. Syitä tähän ovat mm. seuraavat tekijät:

- Ohjaamotoiminnan tavoitteet ovat laaja-alaisia ja vaikutukset monimuotoisia.
- Ohjaamoiden vaikutukset syntyvät pääsääntöisesti välillisesti ja usein pitkällä aikavälillä. Niiden syntyyn vaikuttavat myös monet muut tekijät kuin ohjaamoiden toiminta.
- Ohjaamoiden luonteen mukaisesti niiden toiminnan vaikutuksia (mm. sosiaaliset ja terveydelliset vaikutukset) on pääsääntöisesti vaikea kvantifioida ja muuttaa taloudelliseksi arvoiksi.
- Ohjaamotoiminnan suorat tai mitattavissa olevat taloudelliset vaikutukset ovat vain osa ohjaamoiden kokonaisvaikuttavuutta.

Muita taloudellisten vaikutusten systemaattista arviointia ja mittaamista vaikeuttavia tekijöitä ovat myös mm: ohjaamoiden asiakkaiden heterogeenisuus, ohjaamoiden toimintatapojen ja –käytäntöjen erilaisuus, siirtymien jälkeisen seurannan puuttuminen sekä seurantatiedon tuottamisen hankaluus ja kustannukset.

Edellä kuvatussa johtuen yksittäisillä mittareilla tai indikaattoreilla ei pystytä kuvaamaan ohjaamotoiminnan taloudellisia vaikutuksia. Niiden tuottaminen ei ole nykyisillä seurantajärjestelmillä tai seurantajärjestelmien pienimuotoisella päivittämisellä mahdollista. Ohjaamoiden taloudellisten vaikutusten systemaattinen arviointi ja mittaaminen edellyttäisi vertailuasetelmaan (esimerkiksi vaihtoehto, että ohjaamoa ei ole) perustuvien erillisselvityksien tekoa, joissa yhdistetään ja analysoidaan erilaista seurantatietoa. Tästä huolimatta parhaimmillaankin erillisselvitysten kautta tuotetuilla mittareilla voidaan kuvata vain rajallisesti ohjaamoiden kokonaisvaikutuksia.

Suhteessa tilanteeseen, jossa ohjaamoa ei ole, ohjaamoiden taloudelliset vaikutukset syntyvät ennen kaikkea seuraavien ajureiden kautta:

- Matala kynnys kerää asiakkaita, jotka eivät muuten tulisi palvelun piiriin tai tulevat palveluun nopeutetummin
- Toimintamalli on lyhentynyt jonotusaikaa sekä nopeuttanut palvelujen saantia ja sitä kautta ratkaisun saantia
- Asiakasosaamisen ja -ymmärryksen lisääntyessä palvelun laatu ja osuvuus on parantunut.

Edellisen perusteella ohjaamoiden taloudellisia vaikutuksia kuvaava seuranta olisi pidemmällä aikavälillä tarkoituksenmukaista toteuttaa kolmen tyyppisten taloudellisia vaikutuksia kuvaavien mittareiden avulla. Nämä ovat *a) ohjaamotoiminnan suoria kustannuksia ja taloudellisia hyötyjä kuvaavat mittarit, b) ohjaamotoiminnan taloudellisia vaikutuksia ennakoivat mittarit sekä c) ohjaamotoiminnan taloudellisia*

¹ Ryhmään kuuluivat Jenni Kallio Helsingin Ohjaamosta, Maria Kankkunen sekä Katja Rajaniemi Vantaan Ohjaamosta, Pekka Räsänen ja Eija Virkki Espoon Ohjaamosta, Janne Savolainen TEM:istä, Pasi Savonmäki ja Mirja Määttä Kohtaamosta. Lisäksi kaikkien ko. kuntien toimialajohtajia oli mukana keskusteluissa.

erillisvaikutuksia kuvaavia mittarit. Käytännössä kaikki taloudellisia vaikutuksia kuvaavat mittarit vaativat erillistä seurantajärjestelmää, vertailuasetelmien rakentamista ja/tai erillisselvityksen tekoa.

Suhteessa ohjaamoiden tietotarpeeseen, ohjaamoiden vaikutusdynamikkaan sekä ohjaamoiden mahdollisuuksiin tuottaa taloudellista seurantatietoa, parhaimmin ohjaamoiden käyttöön soveltuviksi taloudelliseksi mittareiksi tämän selvityksen perusteella valikoitui kaksi potentiaalista mittaria. Näistä ensimmäinen kuvaisi ohjaamotoiminnan *asiakassegmenttikohtaisia kustannushyötyjä* (asiakaskohtainen kustannusvaikutus (€) = kustannushyödyt (€) /asiakas – ohjaamon kustannukset(€)/asiakas) ja toinen *palvelun ja ratkaisun saannin nopeutumisen kautta syntyviä taloudellisia vaikutuksia* (kustannussäästöt ja tulot, jotka syntyvät palkkatyöhön menon nopeutumisesta ja työuran pidentymisestä). Molempien mittariehdotusten tuottamistapaa testattiin alustavasti kesäkuun alussa Helsingin ja Vantaan ohjaamoissa. Testauksen keskeinen tulos oli, että mittarit on mahdollista tietyin edellytyksin tuottaa, mutta tämä edellyttäisi paitsi lisäselvitystä ja lisäresursseja analysointiin myös selkeää ja helppokäyttöistä tietojärjestelmää.

Ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi

Jatkotoimenpide-ehdotus 1. Systematisoidaan ohjaamoiden tulosten ja vaikutusten seuranta (siirtymien seuranta) ja otetaan käyttöön yhtenäiset kirjauskäytännöt ja helppokäyttöinen tietojärjestelmä (esimerkiksi Enter)

Jatkotoimenpide-ehdotus 2. Kehitetään ja pilotoidaan käyttöön asiakasegmentointiin perustuva kustannushyötyä kuvaava ohjaamo-mittari. Mittarin luomisen lähtökohtana ovat asiakkaan palvelutarpeeseen ja segmentointiin/profilointiin perustuvat erilaiset kustannukset ohjaamossa ja kustannushyödyt ohjaamon jälkeen

Jatkotoimenpide-ehdotus 3. Tarkennetaan ja täsmennetään, onko mittarin perustana käytettävä asiakasegmentointi (Kevyttä tukea ja neuvontaa tarvitsevat asiakkaat, Systemaattista tukea tarvitsevat asiakkaat, Useiden asioiden selvittelyä ja pitkäkestoista tukea tarvitsevat asiakkaat) toimiva ja tarkoituksenmukainen yleisemmin ohjaamojen kustannuksia ja kustannushyötyjä arvioitaessa.

Jatkotoimenpide-ehdotus 4. Selvitetään millä edellytyksillä ohjaamoissa voitaisiin arvioida palveluprosessin keston nopeutumista (esim. päivinä tai viikkoina) verrattuna tilanteeseen, jossa ohjaamoa ei ole. Palveluprosessin keston lyhenemisestä voidaan estimoida palveluprosessin nopeutumisen erillisvaikutus taloudellisten etuuksien käytön vähenemiseen sekä verotulojen lisääntymiseen ja/tai syrjäytymisestä aiheutuvien kustannusten alenemiseen verrattuna tilanteeseen, jossa ohjaamoa ei ole.

Jatkotoimenpide-ehdotus 5. Edelleen selvitetään, miten ohjaamotoiminnan sosiaalisia-, terveydellisiä ja muita hyvinvointivaikutuksia voidaan kvantifioida ja muuttaa taloudelliseksi suureiksi (euroiksi).

Jatkotoimenpide-ehdotus 6. Ohjaamo-toiminnan taloudellisten erillisvaikutusten arviointi edellyttää vertailuasetelmaan rakentuvaa tutkimusasetelmaa sekä vertailuasetelmalle perustuvaa asiakasvaikutusten seurantaa. Taloudellisia vaikutuksia ei ole mahdollista arvioida systemaattiseen indikaattoritietoon perustuen, vaan arviointi edellyttää erillisselvitysten tekoa sekä erillisen seuranta-/vertailujärjestelmän rakentamista. Tämän kaltainen arviointi olisi tarkoituksenmukaista toteuttaa ulkopuolisena arviointina yhteisesti kaikille Ohjaamoille.

Työn tuloksia ja johtopäätöksiä on kuvattu yksityiskohtaisemmin selvitystyön [pp-muotoisessa loppuraportissa](#).