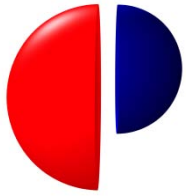


Effektivare ärendehantering inom Försäkringskassan

Ulf Brännlund, Optimization Partner

26 maj 2011

Effektivare förvaltning med givna resurser



Sammanfattning

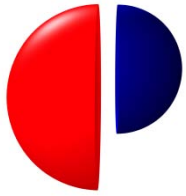
- Studerat handläggares prioritering av ärenden på Försäkringskassan
- Datorsimuleringsmodell
- Flera syften

Möjliggör att väga

- Olika kunders önskemål om snabb handläggning
- Försäkringskassans och kundernas olika mål
- Försäkringskassans kostnader mot kundernas behov

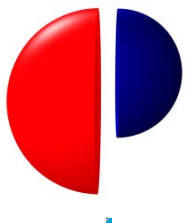
mot varandra





Försmak på intressanta resultat

- Modellen möjliggör studie av prioriteringsreglers effekter på handläggningstider
- Bevakningar viktiga att prioritera
- Handläggningstider påverkar både Försäkringskassan och de försäkrades kostnader
- Handläggningstider ökar dramatiskt vid kapacitetstak
- Risk för ond cirkel
- Prioritering av försäkrade med höga väntekostnader skulle kunna ske utan stor påverkan på övriga försäkrade

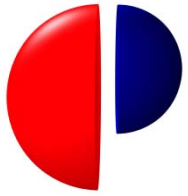


Tidig bedömning

Förenklad processbeskrivning

Försäkrans
skickas ut



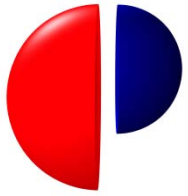


Handläggningsprocess

- 41 moment fördelade på 12 steg (Ensa-process)
- Inkorg för nya ärenden
- Korg för pågående ärenden
- Bevakningar

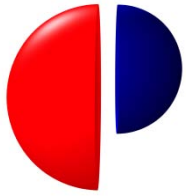
Vad skall jag göra nu?





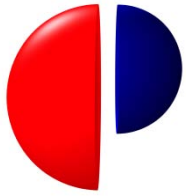
Försäkringskassans mål för tidig bedömning

- Ärendena skall vara påbörjade inom 3 dagar från det att försäkran inkommit
- Handläggningstiden skall vara högst 30 dagar



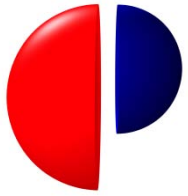
Simuleringsmodell

- Datormodell
- 1 handläggare
- Jobbar enligt Ensa-processen
- Handläggaren jobbar 5 dagar/vecka, 6 timmar per dag ("effektiv tid")
- Inte sjuk, ingen semester



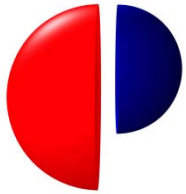
Simuleringsmodell forts.

- Ärenden ankommer slumpmässigt med konstant intensitet
- Processtider slumpmässiga med medelvärde lika med Ensa-processens tider
- Kompletteringstider (läkare, försäkrad, arbetsgivare, SGI, FTH) slumpmässiga med medelvärde och spridning lika med data från Försäkringskassans statistik

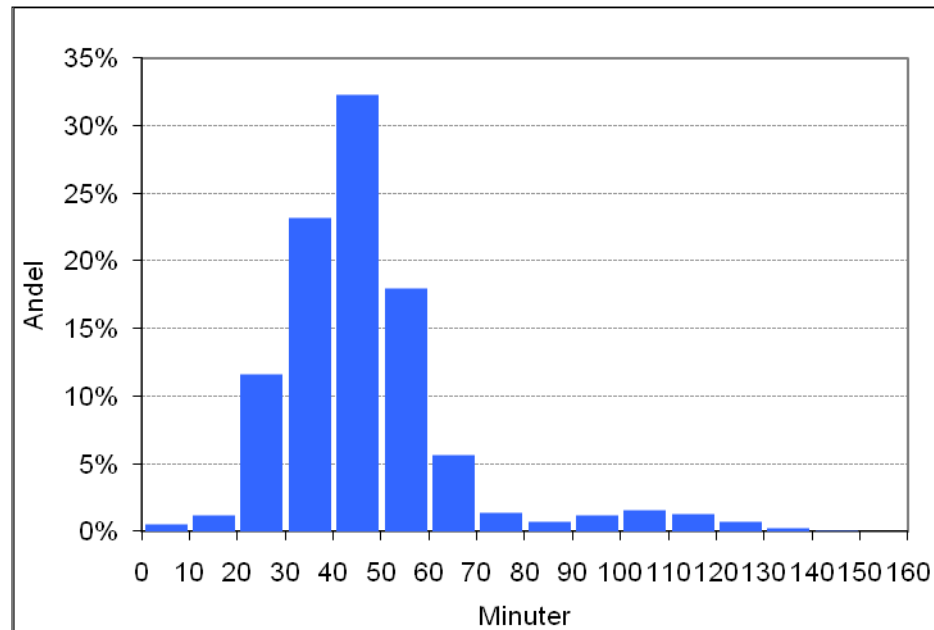


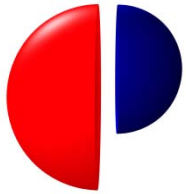
Fyra basstrategier för prioritering

- Äldst först
- Inkorgen först
- Målstyrt Öppna först, Avsluta sedan
- Målstyrt Avsluta först, Öppna sedan



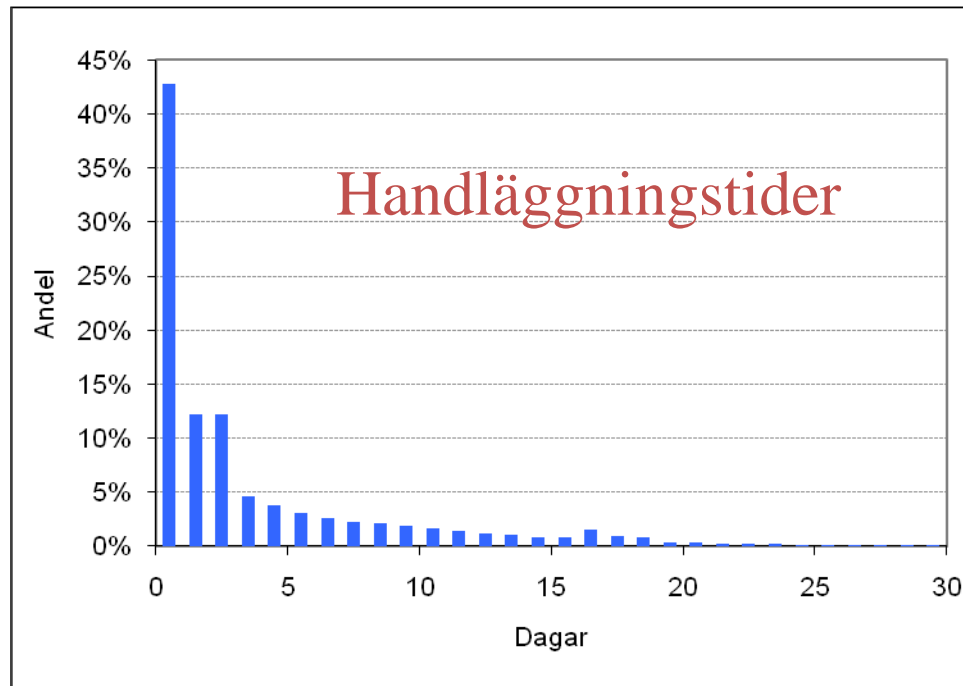
Arbetstid per ärende

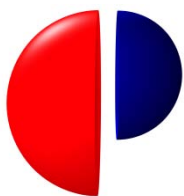




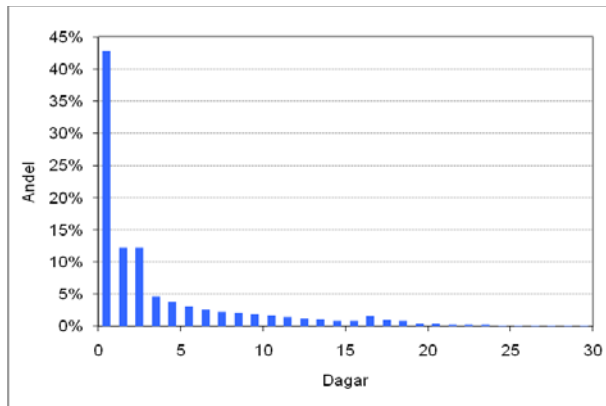
Låg ankomstintensitet

1 ärende per dag





Beläggningsens betydelse (äldst först)

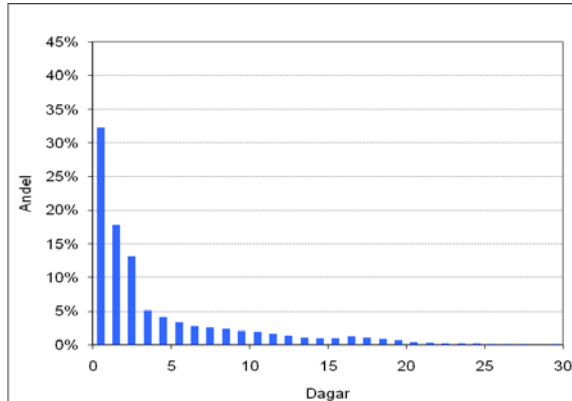


1 ärende per dag

Genomsnittlig tid = 3,8 dagar

Andel öppna inom 3 dagar = 100%

Andel klara inom 30 dagar = 99,4 %

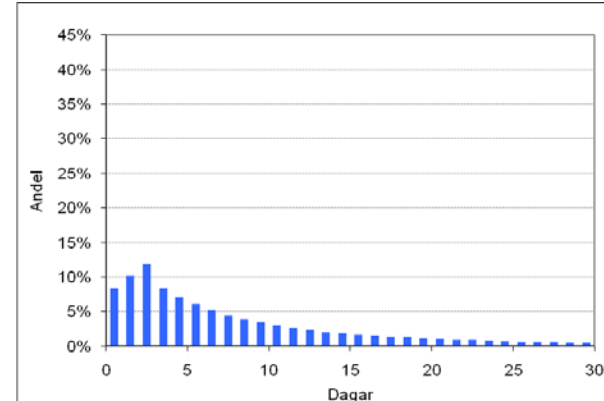


4 ärenden per dag

Genomsnittlig tid = 4,4 dagar

Andel öppna inom 3 dagar = 99,8%

Andel klara inom 30 dagar = 99,2 %

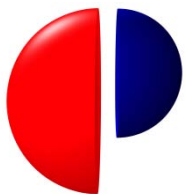


5,2 ärenden per dag

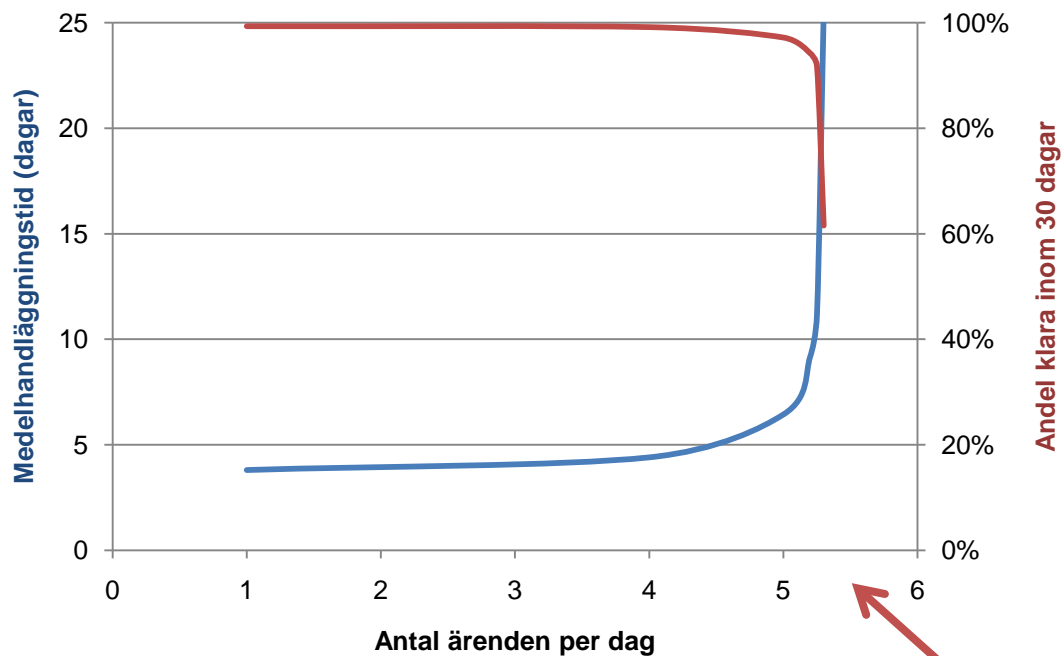
Genomsnittlig tid = 9,2 dagar

Andel öppna inom 3 dagar = 54%

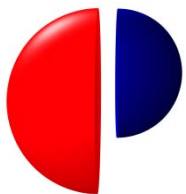
Andel klara inom 30 dagar = 94,2 %



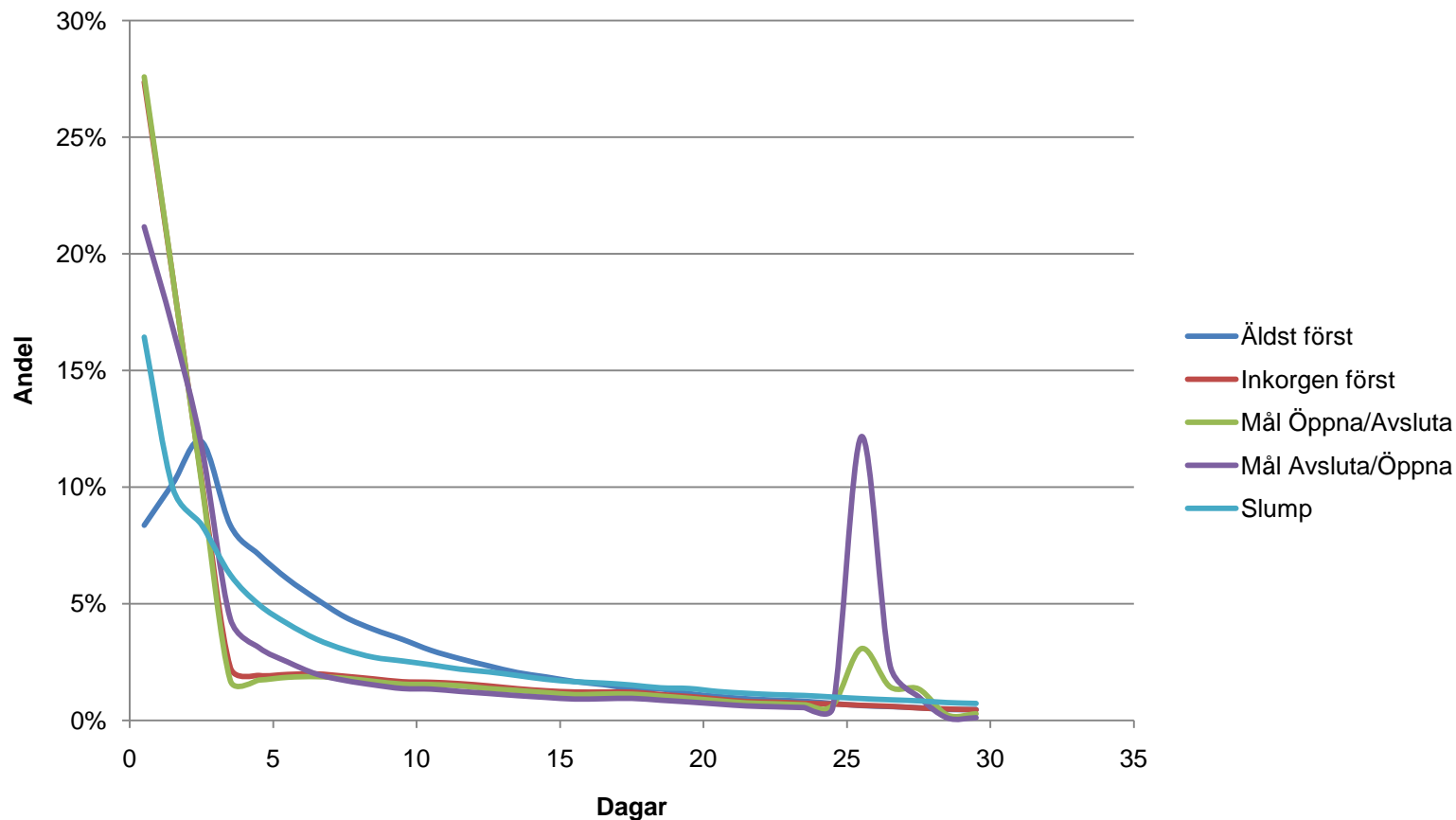
Beläggningsens betydelse (forts)

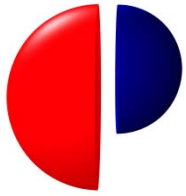


Observera kapacitetsgräns

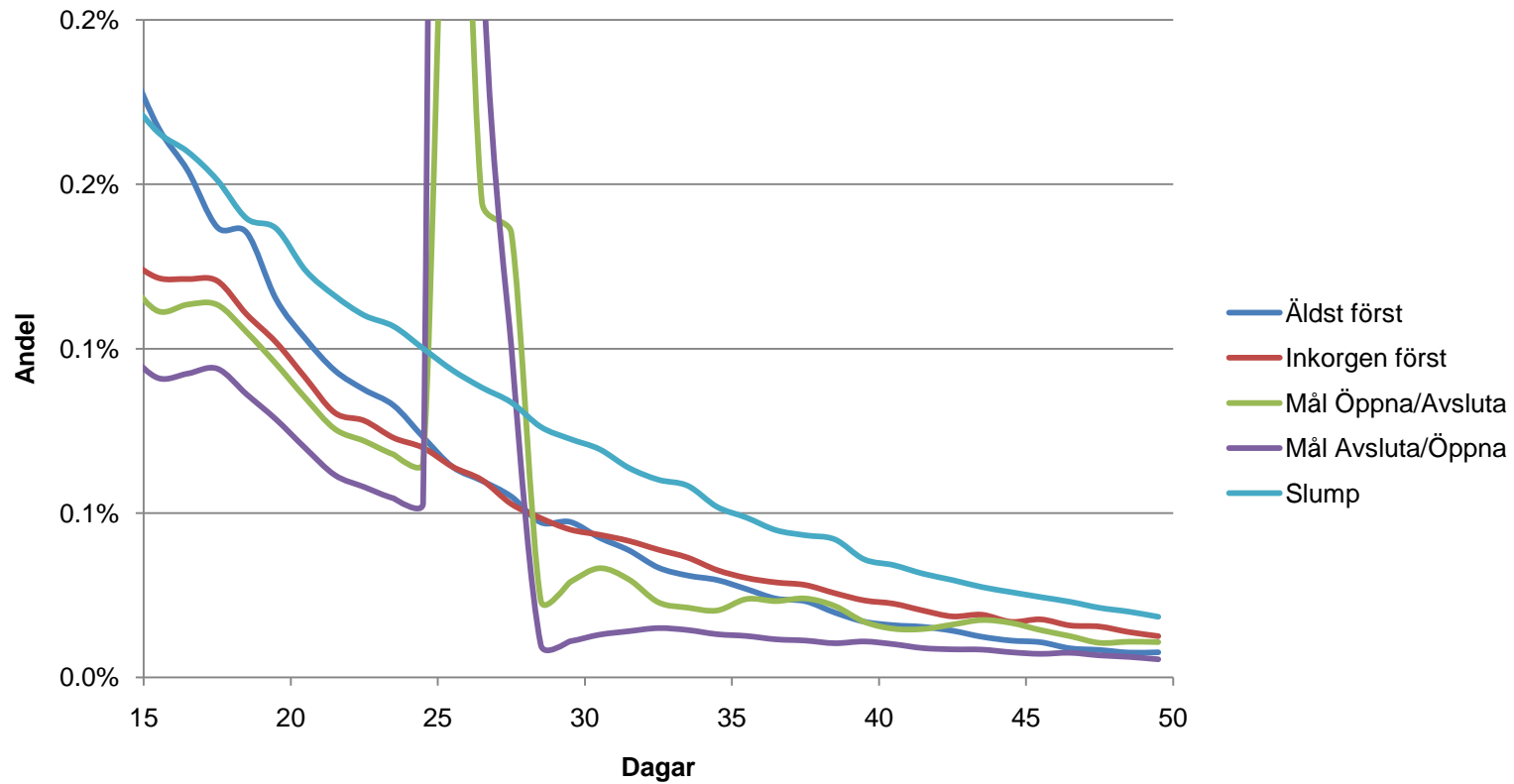


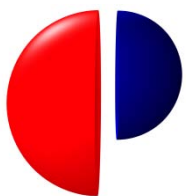
Prioriteringens betydelse





Prioriteringens betydelse (förfinat)





Prioriteringens betydelse (forts)

Strategi	Medelhandläggningstid (dagar)	Andel ej klara inom 30 dagar	Andel som inte öppnats på 3 dagar
Äldst först	9,2	5,8%	46,4%
Inkorgen först	14,3	11,1%	0,9%
Mål Öppna/Avsluta	14,3	9,2%	0,3%
Mål Avsluta/Öppna	13,3	5,1%	11,4%
Slump	11,8	12,0%	37,1%

Sämst

Bäst

9,2

5,8%

46,4%

14,3

11,1%

0,9%

14,3

9,2%

0,3%

13,3

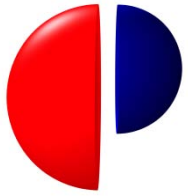
5,1%

11,4%

11,8

12,0%

37,1%



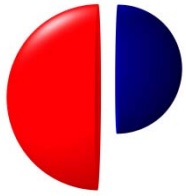
Bevakningar

Tidigare simuleringar:

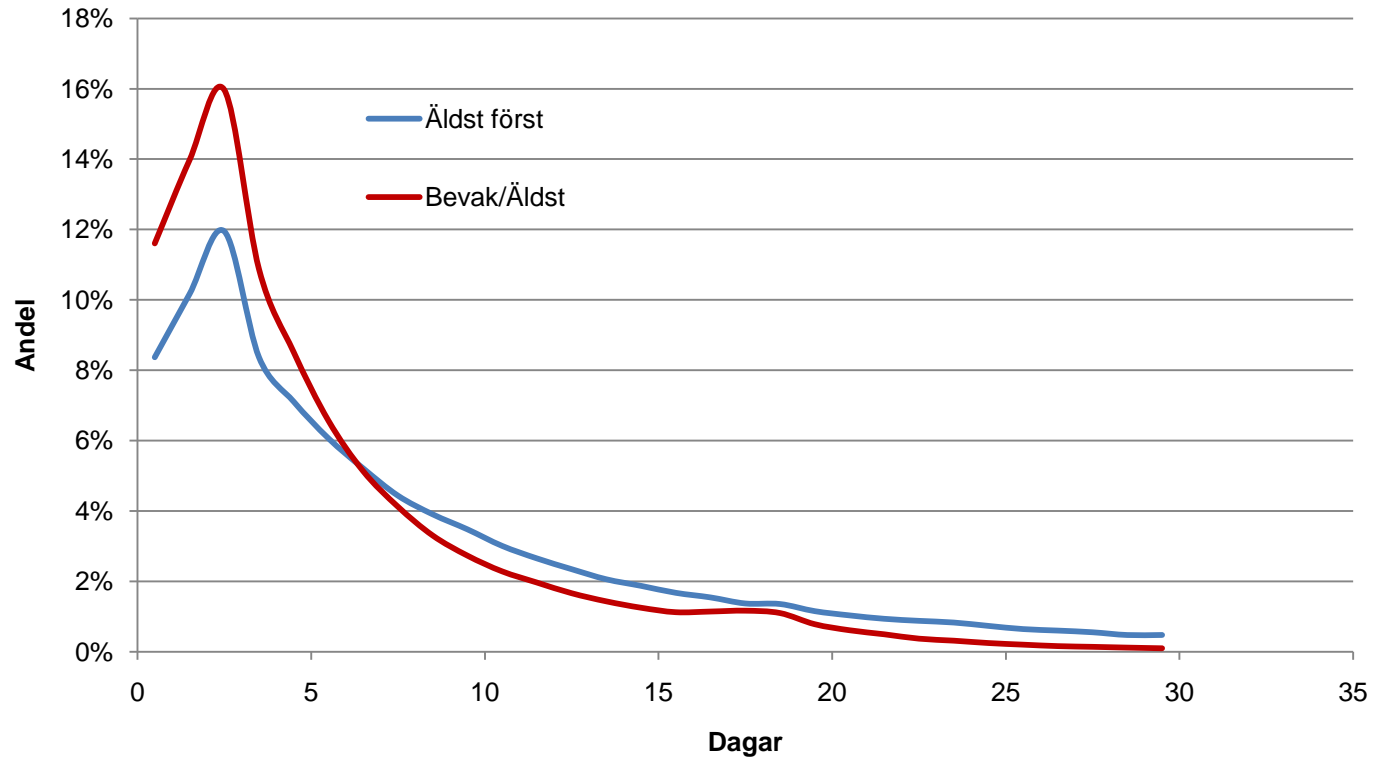
Bevakningarna prioriterade i mån av tid

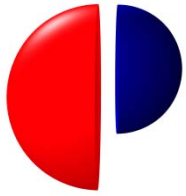
Nu:

Bevakningar prioriterade först.



Bevakningars betydelse

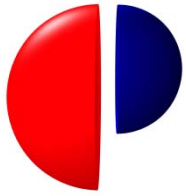




Bevakningars betydelse

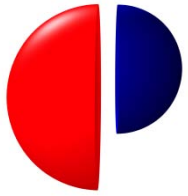
Strategi	Medelhandläggningstid (dagar)	Andel ej klara inom 30 dagar	Andel som inte öppnats på 3 dagar
Äldst först	9,2	5,8%	46,4%
Inkorgen först	14,3	11,1%	0,9%
Mål Öppna/Avsluta	14,3	9,2%	0,3%
Mål Avsluta/Öppna	13,3	5,1%	11,4%
Bevak/Äldst	5,8	0,8%	31,1%
Bevak/Inkorgen	9,0	6,4%	2,0%
Bevak/Öppna/Avsluta	9,0	4,8%	0,6%
Bevak/Avsluta/Öppna	7,9	0,9%	11,1%

Observera: Bevakningar först förbättrar (nästan) alla mått



Tre effekter av bevakning

- Förkortar långa ärenden pga påminnelse till läkare, försäkrad m.fl.
- Beslut fattas omgående om bevakning gäller saknat läkarintyg
- När beslut fattas pga saknat läkarintyg frigörs arbetstid för handläggaren (*stor effekt nära kapacitetsgräns*)



Generell köteoriprincip

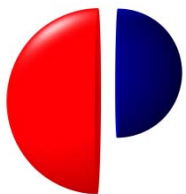
Principen:

”Jobb med kortast förväntad arbetstid kvar skall tas först”

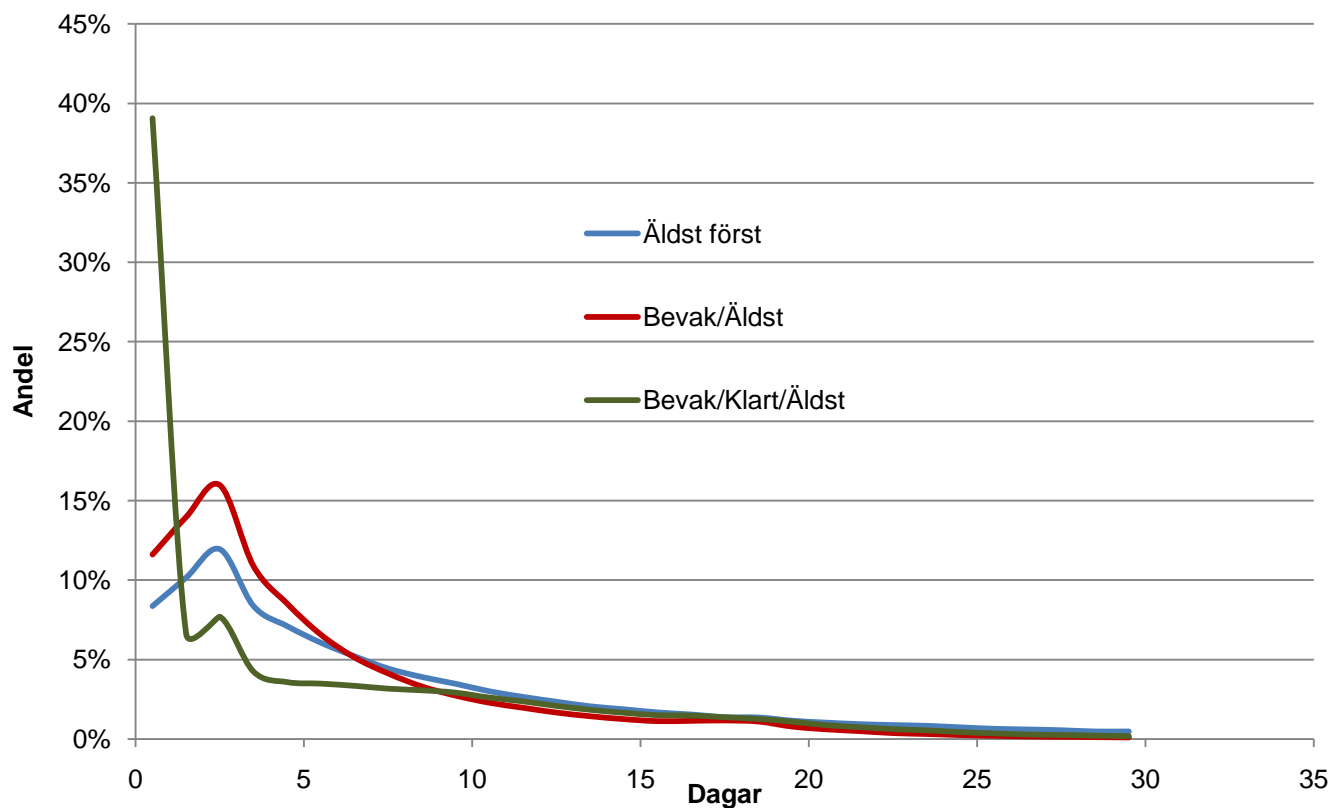
minimerar genomsnittlig kötid.

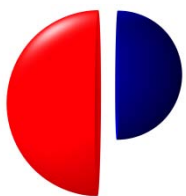
(kötid = handläggningstid ~ antal pågående ärenden = kölängd)

Idé: Prioritera ”enkla” ärenden!



Hantera "klara ärenden" först



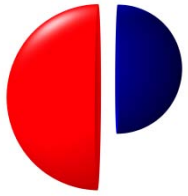


Hantera "klara" ärenden först

Strategi	Medelhandläggningstid (dagar)	Andel ej klara inom 30 dagar	Andel som inte öppnats på 3 dagar
Äldst först	9,2	5,8%	46,4%
Inkorgen först	14,3	11,1%	0,9%
Mål Öppna/Avsluta	14,3	9,2%	0,3%
Mål Avsluta/Öppna	13,3	5,1%	11,4%
Bevak/Äldst	5,8	0,8%	31,1%
Bevak/Inkorgen	9,0	6,4%	2,0%
Bevak/Öppna/Avsluta	9,0	4,8%	0,6%
Bevak/Avsluta/Öppna	7,9	0,9%	11,1%
Bevak/Klart/Äldst	5,8	1,4%	27,6%
Bevak/Klart/Inkorgen	5,7	1,7%	17,5%
Bevak/Klart/Öppna/Avsluta	5,7	2,5%	6,7%
Bevak/Klart/Avsluta/Öppna	5,8	1,5%	21,3%

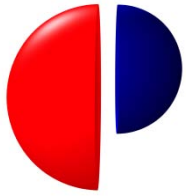
Klar försämring

Medelhandläggningstid låg och lika för alla!



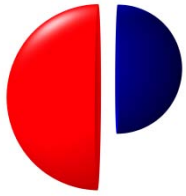
Prioritera vissa ärenden

- T.ex. prioritera personer med små marginaler
- Prioriterad kö
- Resultat: *Sådan prioritering kan ske utan att det får alltför stora konsekvenser för övriga under förutsättning att urvalet inte leder till merarbete för handläggaren.*



Slutsatser

- Valet av prioriteringsstrategi påverkar utfallet märkbart både för Försäkringskassan och den försäkrade!
- En medveten strategi bör implementeras.
- Flexibiliteten i organisationen är betydelsefull för att undvika långa handläggningstider.
- Försäkrade med små marginaler skulle kunna prioriteras.
- Vidare studier skulle vara fruktbara.



Tack!

Rapporten finns på adressen:

<http://www.inspsf.se/publikationer/isf-rapporter/>

Övriga projektdeltagare:

Maria Kain, Magnus Medelberg,

Anne Wahlfridsson, Ximena Karlsson