

Revisionsverkets ställningstaganden

Kostnadseffektivitet i behandlingen av klagomål (RFV)

Revisionen riktades på nyckeltalen om produktiviteten och lönsamheten i behandlingen av klagomål vid regionförvaltningsverken, användningen av nyckeltalen vid ledningen och de åtgärder som senaste tiden vidtagits för att effektivisera behandlingen av klagomål.

Utifrån revisionen kan det konstateras att nyckeltalen om produktiviteten och lönsamheten i behandlingen av klagomål är relativt tillförlitliga och jämförbara, men att nyckeltalen inte nästan alls används som verktyg för ledning. Till följd av ändringarna i lagstiftningen 2014 och 2015 finns det förutsättningar för en betydande effektivisering av verksamheten. Digitaliseringen av behandlingen av klagomål har dock inte framskridit som planerat.

Även regionförvaltningsverken hade tagit hänsyn till de problem som upptäckts vid revisionen och redan vidtagit en del av de utvecklingsåtgärder som revisionsverket hade rekommenderat.

Nyckeltal om produktiviteten och lönsamheten tas fram främst för extern rapportering

Utifrån revisionen tas nyckeltal om produktiviteten och lönsamheten fram främst för extern rapportering. Regionförvaltningsverkens resultatavtal innefattar mätare av produktiviteten och lönsamheten vid klagomål och på så sätt är mätarna ett verktyg för strategisk ledning. Nyckeltalen utnyttjas dock nästan inte alls vid vare sig den strategiska eller den operativa ledningen.

Data om produktiviteten och lönsamheten skulle kunna vara användbara för ämbetsverkets högsta ledning. Med tanke på den operativa ledningen är nyckeltalen om produktiviteten och lönsamheten inte tillräckligt exakta. Dessutom kräver den operativa ledningen rapportering i snabbare takt.

Nyckeltalen om lönsamheten är inte till alla delar jämförbara

Huruvida nyckeltalen om produktiviteten och lönsamheten är jämförbara mellan olika regionförvaltningsverk beror mycket på om de substansexperter och personer i stödtjänsterna som behandlar klagomål registrerar stödtjänsterna i anslutning till klagomål under koderna för klagomål eller för stödtjänster i arbetstidsuppföljningen.

På grund av det sätt på vilket nyckeltalet om lönsamheten beräknas spelar det ingen roll vem som utför kontors- och stödtjänstuppgifterna i anslutning till klagomål. Endast den arbetstid som har gått åt klagomålen är avgörande, eftersom nyckeltalet beräknas på de totala kostnaderna för ansvarsområdet.

En del av de riksomfattande stödfunktionerna har utelämnats från ämbetsverkens beräkningar före 2014. Varje ämbetsverk har berett sina egna beräkningar och har inte inkluderat några övervältringar av riksomfattande stödtjänster på ämbetsverkets nivå. Enligt en bedömning som har gjorts av regionförvaltningsverkens ekonomienhet är kostnaderna för de riksomfattande stödtjänsterna cirka fyra euro per arbetstimme.

Uppgifterna i kostnadsberäkningen beskriver inte de verkliga kostnaderna för behandlingen av klagomål

I beräkningen av nyckeltalet för lönsamheten vid klagomål används en kombination av en påläggskalkyl och abc-kalkyl. Kostnadsskillnaderna bestäms i praktiken per prestation av den använda arbetstiden. Ett sådant beräknings sätt är problematiskt, eftersom ett och samma timpris används vid beräkningen av nyckeltalet för lönsamheten i ansvarsområdets samtliga prestationer. I så fall omfattar nyckeltalen om lönsamheten inte den verkliga lönenivån för de personer som deltar i produktionen av prestationer. Enligt uppgift från ekonomienheten för ansvarsområdet för regionförvaltningsverkens förvaltnings- och utvecklingstjänster är målet att övergå till en modell för fördelningslön. Enligt modellen utgår kostnadsberäkningen från att arbetstid och löner kombineras redan på personnivå.

Behandlingen av klagomål har blivit mer effektiv till följd av den senaste tidens lagändringar

Ändringen av förvaltningslagen, som trädde i kraft den 1 september 2014, och ändringarna av lagen om patientens ställning och rättigheter och lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, som trädde i kraft den 1 januari 2015, har effektiviserat behandlingen av klagomål mätt med mätarna av serviceförmågan och kvaliteten, det vill säga tiden för behandling av klagomål. Behandlingstiderna har blivit kortare, men utifrån revisionen är det svårt att säga om ändringarna har haft en direkt inverkan på kostnadseffektiviteten.

Det är svårt att fastslå om utvecklingen av processerna har bidragit till en effektiviserad behandling av klagomål

Eftersom utvecklingen av processerna har skett samtidigt som lagändringarna, är det svårt att fastslå i vilken grad de båda separat har bidragit till att effektivisera verksamheten. Dessutom har regionförvaltningsverken rätt begränsade möjligheter att påverka tiden för behandling av klagomål genom att effektivisera sin interna process. Enligt bokföringsenhetens bokslutsuppgifter var till exempel den genomsnittliga tiden för behandling av klagomål om social- och hälsovården 8,3 månader 2015. Utifrån de beräkningar som gjordes vid revisionen använde regionförvaltningsverken i snitt 3,7 dagsverken per klagomål. För beslut är man ofta tvungen att skaffa övergripande utredningar och ur olika synvinklar utvärdera deras betydelse för ärendets resultat.

Utifrån observationerna vid revisionen är klagomålsprocessen i stort sett enhetligt ordnad vid regionförvaltningsverken. Den senaste tidens lagändringar har dock bidragit till att olika processer utvecklas samtidigt. Därför är det tämligen svårt att skapa en helhetsbild av vilken inverkan utvecklingen av processerna har på effektiviseringen av behandlingen av klagomål.

Digitaliseringen av behandlingen av klagomål har inte framskridit som planerat

Enligt de utredningar som revisionsverket fick vid revisionen är projektet för utveckling av en elektronisk arbetsmiljö för behandling av klagomål färdigt i fråga om processbeskrivningar och kravspecifikationer, medan projektet för utveckling av en elektronisk arbetsyta för behandling av

klagomål inte har framskridit. En lösning för höjd informationssäkerhetsnivå som enbart används av regionförvaltningsverken skulle inte ha varit kostnadseffektiv. Det utförda arbetet bör dock beaktas vid utvecklingen av regionförvaltningsverkens kundinriktade verksamhet (projektet ATOMI), som bland annat omfattar digitalisering av verksamheten.

Enligt ägarskapsmodellen för regionförvaltningsverkens processer ägs kärnprocesserna av ett överdirektörmöte som också har ansvar för strategiska riktlinjer och beslut. Överdirektörmötet bör fatta beslut för att få utvecklingsprojektet att framskrida.

Revisionsverkets rekommendationer

1. Lösningar som möjliggör elektronisk behandling av klagomål bör färdigställas som en del av digitaliseringen av tjänsterna och verksamheten, vilket i det inledande skedet förutsätter införande av en elektronisk arbetsyta. Ägaren av regionförvaltningsverkens kärnprocesser, det vill säga överdirektörmötet, ska se till att utvecklingsprojektet framskrider och den erforderliga informationssäkerhetsnivån uppnås.
2. Resultatanalysen i bokföringsenhetens bokslut ska innehålla analyser av nyckeltalen om både produktiviteten och lönsamheten och den ska utnyttjas i större utsträckning vid resultatledningen av regionförvaltningsverken.
3. Finansministeriet och ansvarsområdet för regionförvaltningsverkens förvaltnings- och utvecklingstjänster bör förbättra användbarheten av data om produktiviteten och lönsamheten vid den operativa ledningen.
4. Regionförvaltningsverken bör ta fram en gemensam riksomfattande anvisning om registrering av klagomåls- och tillsynsärenden som tas upp till behandling.
5. Regionförvaltningsverken bör genom introduktion och utbildning säkerställa att de närmaste cheferna har en likadan uppfattning om grunderna för fördelning av arbetstiden.
6. Regionförvaltningsverken bör mer aktivt informera om hur de stödtjänster som ansluter sig till substansfunktionerna ska fördelas i arbetstidsuppföljningen.