

2014-09-02

Dnr:

2014/326

## Revisionsrapport

### Fakturering av omsorgsavgifter inom avdelningen vård och omsorg, omsorg om funktionshindrade samt individ och familjeomsorgen

## Vänersborgs kommun

*Henrik Bergh  
Håkan Olsson  
Certifierad  
kommunal revisor  
sept 2014*



## Innehåll

Uppdrag .....	3
Metod och genomförande.....	3
Sammanfattning .....	3
Vår bedömning .....	3
Förslag till åtgärd.....	4
Granskningsiakttagelser .....	5
Systemadministration .....	5
Fakturering av avgifter inom vård och omsorg, omsorg om funktionshindrade samt individ och familjeomsorg.....	5
Taxa.....	5
Faktureringsunderlag.....	5
Faktureringslista och fellista .....	6
Påminnelse och krav samt inkasso .....	6
Tillkommande årliga uppgifter .....	7
Månatliga tillkommande uppgifter .....	7
Nya vårdtagare.....	7
Hemsjukvård och annan debitering.....	9
Minskad avgift vid frånvaro .....	9
Rättelse av avgift.....	10
Stickprovskontroll av fakturering .....	10
Uppföljande intern kontroll på socialförvaltningen .....	10



## Uppdrag

På uppdrag av revisorerna i Vänersborgs kommun så har PwC genomfört en granskning av rutiner för intern kontroll vid fakturering av avgifter inom äldre- och handikappomsorgen.

## Metod och genomförande

Vi har genom frågor till avgiftshandläggare samt genom verifiering och kontroll kartlagt och analyserat de faktureringsrutiner som tillämpas idag.

## Sammanfattning

Varje månad (dec 2013) distribueras cirka 1 687 fakturor om cirka 4,5 mkr per månad vilket förra året genererade ca 51,5 mkr i intäkter. Av dessa 51,5 mkr avser ca 12 mkr bostadshyror. Fakturering av avgifterna handläggs av 2,5 avgiftshandläggartjänster fördelat på 3 avgiftshandläggare.

Den kravhanteringsrutin som tillämpas är den som gäller övergripande för Vänersborgs kommun och som antagits av kommunstyrelsen 2009-02-11.

Varje avgiftshandläggare sköter själva hela kedjan i form av beslut om avgift registrering av underlag samt avstämning och kontroll inom sitt ansvarsområde även om man hjälper varandra vid arbetsanhopning, sjukdom samt semester.

Rutinerna för framtagande av underlag och fakturering finns inte dokumenterade och det saknas också fastställda rutiner för uppföljande intern kontroll av att avgiftsbeslut är korrekta och att alla biståndsbeslut blivit verkställda och fakturerade.

## Vår bedömning

Vi anser att det finns brister i den interna kontrollen vid fakturering av omsorgsavgifter inom avdelningen vård och omsorg, omsorg av funktionshindrade samt Individ och familjeomsorg.

## Förslag till åtgärd

Efter genomförd granskning av den interna kontrollen i rutiner för fakturering av avgifter avseende omsorgsavgifter inom avdelningen vård och omsorg, omsorg om funktionshindrade samt Individ och familjeomsorg vill vi lämna följande förslag till åtgärd.

- Vi föreslår att det upprättas en skriftlig rutin för en periodisk uppföljande intern kontroll av att avgiftsbeslut är korrekta samt att alla biståndsbeslut och verkställighetsbeslut också blir fakturerade.
- Vi föreslår att man fastställer rutiner för hur resultatet av de interna kontrollerna skall rapporteras och var underlaget skall förvaras samt hur länge de skall finnas tillgängligt för eventuell uppföljande granskning.
- Vi föreslår att det genomförs en riskanalys där man fastställer och samlat dokumenterar hur underlaget till olika avgifter skall rapporteras till avgiftssamordnare i syfte att kvalitetssäkra processen och skapa en god intern kontroll.
- Vi anser att det inte är förenligt med god intern kontroll att samma handläggare genomför alla arbetsmoment för fakturering inom sitt ansvarsområde inklusive registrering av inkomstuppgifter samt kontroll och signering av avgiftsbeslut.





## **Granskningsiakttagelser**

### **Systemadministration**

Det finns en systemadministratör för verksamhetssystemet Procapita som har högsta behörighet i systemet. Detta innebär bland annat lösenordsadministration, behörighetsadministration samt behörighet att uppdatera beräkningsregler årligen.

Registrering av taxor sker enligt fastställd årsskiftesrutin. Det finns en fastställd loggningsrutin som även omfattar avgiftshandläggarna. Loggningsrutinen innebär att vid ett slumpvist fastställt datum kontrolleras loggarna av systemadministratörer ute i verksamheten.

### **Fakturering av avgifter inom vård och omsorg, omsorg om funktionshindrade samt individ och familjeomsorg.**

Varje månad (dec 2013) distribueras cirka 1 687 fakturor om cirka 4,5 mkr per månad vilket förra året genererade ca 51,5 mkr i intäkter. Av dessa 51,5 mkr avser ca 12 mkr bostadshyror. Fakturering av avgifterna handläggs av 2,6 avgiftshandläggartjänster fördelat på 3 avgiftshandläggare.

Respektive avgiftshandläggare sköter själva hela kedjan i form av registrering av inkomstuppgifter och fastställande av avgiftsbeslut, registrering av underlag för fakturering samt avstämning och kontroll av fakturerade avgifter inom sitt ansvarsområde men man hjälper också varandra vid arbetsanhopning, sjukdom samt semester.

### **Taxa**

Den fastställda taxan grundar sig på riksdagens beslut avseende regler för avgifter inom vård och omsorg, omsorg om funktionshindrade samt individ och familjeomsorg. Dessa regler innebär i korthet att avgiftens storlek fastställs med hjälp av ett så kallat förbehållsbelopp och högkostnadsskydd (maxtaxa).

### **Faktureringsunderlag**

Faktureringsunderlaget för debitering av avgifterna skapas via ett verksamhetssystem som heter Procapita.

Detta system innefattar rutiner för inregistrering av taxor samt förbehållsbelopp, inregistrering och inläsning av inkomstuppgifter, inregistrering av verkställda insatser samt fakturering.

Systemet beräknar utifrån inregistrerade uppgifter den avgift som skall debiteras.

Avgiftshandläggaren registrerar manuellt utifrån erhållna närvarounderlag (dagjournaler). Övriga avgifter som ska debiteras kunden såsom avgifter som exempelvis mat, hyra och frånvaro rapporteras också manuellt in i Procapita i samband med verkställighet eller vid ändringar såsom exempelvis vid hyreshöjningar.

## **Faktureringslista och fellista**

När alla uppgifter är registrerade framställs en faktureringslista och fellista. Fellistan kontrolleras av respektive avgiftshandläggarna inom sitt arbetsområde och eventuella oklarheter rättas till av avgiftshandläggarna.

I nästa steg framställs en definitiv faktureringsfil som överförs till ekonomisystemet (Raindance.) Därefter granskas alla faktureringsfiler innan det går till ett externt företag (I data) som skriver ut och distribuerar fakturor till kunden.

Fakturering sker månadsvis av fastställd avgift enligt avgiftsbeslut som kunden erhållit.

## **Påminnelse och krav samt inkasso**

Cirka 12 dagar efter förfallodatum skickas påminnelse för obetalda fakturor, som sköts av avgiftshandläggarna.

Eventuellt inkassoförfarande handläggs av avgiftshandläggarna i samråd med ekonomikontoret 14 dagar efter påminnelse, om avgiften trots påminnelse inte har betalats.

Den kravhanteringsrutin som tillämpas är den som gäller övergripande för Vänersborgs kommun och som antagits av kommunstyrelsen 2009-02-11.





## **Tillkommande årliga uppgifter**

### **Årlig omräkning av avgiftsbeslut samt utskick av inkomstförfrågan**

Avgiften ska enligt föreskriften omräknas en gång per år. Om större förändringar som kan medföra ändrad avgift inträffar under året ska omräkning ske. Eventuellt nya taxor för året registreras i Procapita av systemadministratören.

I början av året distribueras också en inkomstförfrågan till alla vårddagare som skall returneras till avgiftshandläggarna inom föreskriven tid. Ingen påminnelse utgår.

När nya inkomstuppgifter inkommit registreras detta manuellt in i systemet av respektive avgiftshandläggare. Systemet beräknar sedan ett nytt avgiftsbeslut som sedan skickas ut till alla vårddagare som inrapporterat inkomstförändring.

## **Månatliga tillkommande uppgifter**

### **Uppgifter från pensionsmyndigheten och försäkringskassan**

Månatligen och veckovis tankas uppgifter via fil beträffande vårddagarnas pensioner och eventuella bostadstillägg till Procapita av avgiftshandläggarna.

Uppdatering sker i början av månaden. Sedan görs veckokörning varje måndag i månaden. Vid eventuell förändring av avgiften skickar avgiftshandläggaren nytt avgiftsbeslut till kunden.

## **Nya vårddagare**

### **Biståndsbeslut**

Uppgifter om nya kunder registreras i Procapita av biståndshandläggaren som fattar beslutet.

### **Verkställighetsbeslut**

Biståndsbeslut meddelas till enhetschefer för verkställighet samt registrering av verkställighetsbeslut i Procapita.

### **Registrering av uppgifter**

När detta är gjort, kommer namn och personnummer upp i avgiftshandläggarnas aktuellbild i Procapita. Avgiftshandläggarna noterar ny kund i Procapita och lägger in

vilka insatser kunden ska betala för, t.ex. trygghetslarm, hemvård, boendestöd, vårdavgift, kost, lunch, hyra, samt matabonnemang.

### **Uppgifter från pensionsmyndighet och försäkringskassa och inkomstförfrågan till kund.**

Uppgifter om vårdtagares pension tankas automatiskt över via fil från försäkringskassan. Övriga uppgifter som påverkar avgiften erhålls via inkomstförfrågan från kund.

När biståndshandläggaren är hos kunden lämnas en inkomstförfrågan som kunden ska fylla i och skicka tillbaka.

När inkomstförfrågan returnerats tillbaka till avgiftshandläggaren så registrerar avgiftshandläggare manuellt in inkomstuppgifter för de vårdtagare som berör deras ansvarsområde. *Det finns i alla manuell hantering alltid en risk att inkomna inkomstuppgifter inte blir korrekt registrerade.*

Efter registrering av inkomstuppgifter så beräknar systemet avgiften. Om inkomstförfrågan inte returneras fastställs avgiften på avgiftsbeslutet till maxtaxa för vårdtagaren utan hänsyn till vårdtagarens eventuellt förändrade inkomst. Därefter skickas avgiftsbeslut ut till vårdtagaren.

### **Avgiftsbeslut**

*Avgiftsbeslut signeras endast av den avgifthandläggare som också ensam skött inregistrering av inkomstuppgifter för aktuell vårdtagare inom sitt arbetsområde.*

Avgifthandläggare uppger att man ofta diskuterar riktigheten i avgiftsberäkningar med varandra om man är osäker. En åtgärd för att stärka den interna kontrollen skulle kunna vara att två avgiftshandläggare signerar ett avgiftsbeslutet.

På avgiftsbeslutet finns *besvärshänvisning* med rätt att överklaga beslutet hos Förvaltningsrätten samt en beskrivning av tillvägagångssätt för överklagande. Om kunden inte besvarar sig inom föreskriven tid gäller avgiftsbeslutet.

### **Fakturerering**

Även om både biståndsbeslut och verkställighetsbeslut finns registrerat i verksamhetsystemet så *krävs att avgiftshandläggare manuellt trycker på avgiftsknappen i verksamhetssystemet för att en fakturerering skall kunna verkställas.*





*Det finns en således risk att fakturering av olika skäl inte genomförs även om biståndsbeslut och verkställighetsbeslut har registrerats i systemet.*

Efter faktakontroll av koncept till rapporten så vill handläggare lägga till att alla beräkningar som inte faktureras kommer upp på en fellista som granskas och rättas av handläggare vid varje datakörning.

## **Hemsjukvård och annan debitering**

Hemsjukvård kräver inget biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen men väl ett vidaredelegerat ansvar genom hälso- och sjukvårdslagen.

När en kund har hemsjukvård lämnas informationen *via fax* från sjuksköterskan på detta till avgiftshandläggaren. Har kunden inga andra insatser av kommunen läggs kunden upp med hemsjukvård/besök. Inkomstförfrågan skickas ut med beslutet.

Avgiftshandläggarna har även hand om fakturering kring köpta platser inom omsorgen samt individ och familjeomsorg. Detta gäller för kost, vårdavgift, boendeavgift, egenavgift. All information kring detta *kommer i pappersform* från berörda verksamhetsområden.

Övriga avgifter som *debiteras manuellt* kan vara gästlunch, fritidsresa, kaffe, vaccin, lunch på daglig verksamhet, kost, vårdavgift samt boendeavgift på korttidsverksamhet. *Enligt en gammal rutin och praxis* så utgår en avgift med 7 portioner per vecka om ingen chef meddelar motsatsen i Procapita.

## **Minskad avgift vid frånvaro**

Vid tillfällen när insats inte utförts, till exempel vid sjukhusvistelse, görs avdrag för hemvårdsavgift/vårdavgift när frånvaron uppgår mer än 7 dagar.

Information om frånvaro erhålls från verkställande personal inom enheten vård och omsorg, genom att det skickas in dagjournaler till avgiftshandläggaren. Inom enheten omsorg om funktionshindrade skickas det in rapporter på eventuella avvikelser till avgiftshandläggare

Avgiftshandläggaren *registrerar manuellt* in löpande frånvaron i verksamhetssystemet. När larm är den enda insatsen, görs inget avdrag vid frånvaro. Om kunden endast har hemsjukvård och haft mindre än 2 besök på en månad görs avdrag på detta (100 kr/besök).

*Det finns alltid en risk för att olika former av manuell hantering inte blir korrekt rapporterad och registrerad.*

## **Rättelse av avgift**

Rättelse av eventuellt felaktigt debiterad avgift görs tre månader bakåt.

## **Stickprovskontroll av fakturering**

Vi har som ett led i den interna kontrollen uppdragit åt en avgiftshandläggare att göra en *självkontroll av 10 av oss slumpvis utvalda verkställighetsbeslut* inom området eget boende för ett visst geografiskt område i syfte att kontrollera att de blivit korrekt registrerade och fakturerade. Resultatet av kontrollen har översänts till oss och några fel har inte noterats.

## **Uppföljande intern kontroll på socialförvaltningen**

Det finns ingen fastställd rutin för en löpande och uppföljande intern kontroll av att alla biståndsbeslut erhållit ett verkställighetsbeslut och att alla verkställighetsbeslut faktiskt blir debiterade.

Det finns inte heller någon fastställd rutin för en löpande och uppföljande intern kontroll av att alla inkomstuppgifter är riktigt registrerade och att avgiftsbeslut är korrekt upprättade.

På eget initiativ så har avgifthanläggare ändå vid ett tillfälle under år 2014 gått igenom att alla verkställighetsbeslut, avseende korttidsboende inom ett visst geografiskt område hos en av avgiftshandläggarna, blivit korrekt fakturerade. Man diskuterar också med varandra när man är osäker på riktigheten i en avgiftsberäkning.

Avgiftshandläggare kontrollerar också att faktureringsuppgifter i Procapita stämmer med motsvarande uppgifter i ekonomisystemet. Detta sker efter varje debitering och sköts i ett rullande schema av de olika avgiftshandläggarna.

Socialnämnden upprättar årligen en intern kontrollplan och under år 2011 ingick kontroll av fakturering av taxor och avgifter inom hemtjänst, särskilt boende med mera i den interna kontrollplanen.





Efter genomförd granskning så föreslogs som åtgärd att det skulle utarbetas en skriftlig rutin för avgiftshanteringen. Under år 2012 så utfördes inom ramen för den interna kontrollplanen år 2012 en uppföljning av de föreslagna åtgärderna varvid man noterade att en skriftlig rutin nu hade upprättats.

Vid vår granskning kan vi notera att granskningsdokumentationen kring den interna kontroll som utfördes år 2011 och 2012 inte kan återfinnas på socialförvaltningen och de handläggare som utförde kontrollerna och godkände de skriftliga rutinerna har slutat sin anställning i kommunen.

*De skriftliga rutiner för avgiftshantering som arbetades fram som en följd av den interna kontrollen år 2011 kan inte heller återfinnas på socialförvaltningen.*

Efter faktakontroll av koncept till rapport så vill administrativ chef på socialförvaltningen lägga till att det finns en dokumenthanteringsplan som hanterar all typ av dokumentation inom förvaltningen.

#### ***Vår kommentar***

Det bör upprättas en skriftlig rutin för en periodisk uppföljande intern kontroll av att avgiftsbeslut är korrekta samt att alla biståndsbeslut och verkställighetsbeslut också blir fakturerade.

Det bör fastställas rutiner för hur resultatet av de interna kontrollerna skall rapporteras och var underlaget skall förvaras samt hur länge de skall finnas tillgängligt för eventuell uppföljande granskning.

Det bör genomföras en riskanalys där man fastställer och samlat dokumenterar hur underlaget till olika avgifter skall rapporteras till avgiftssamordnare i syfte att kvalitetssäkra processen och skapa en god intern kontroll.

Det är inte är förenligt med god intern kontroll att samma handläggare genomför alla arbetsmoment för fakturering inom sitt ansvarsområde inklusive registrering av inkomstuppgifter samt kontroll och signering av avgiftsbeslut.