

Granskning av intern kontroll i debiteringsrutiner avseende äldreomsorgsavgifter

Projektledare Daniel Brandt

Projektmedarbetare Rosanna Risberg



Innehållsförteckning

Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	3
Avgränsning	3
Metod	3
Iakttagelser och bedömningar	4
Revisionsfråga 1: Vård- och omsorgsnämnden har säkerställt att det finns aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter	4
Revisionsfråga 2: Riktlinjer och rutiner säkerställer att utförda tjänster faktureras	4
Revisionsfråga 3: Riktlinjer och rutiner säkerställer att fakturerade äldreomsorgsavgifter överensstämmer med beslutad taxa	5
Revisionsfråga 4: Det finns en ändamålsenlig betalningsövervakning av utställda fakturor	6
Revisionell bedömning	8

Sammanfattning

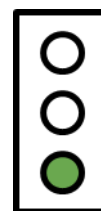
PwC har fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Karlstads kommun att genomföra en granskning av vård- och omsorgsnämndens interna kontroll inom debiteringsrutiner avseende äldreomsorgsavgifter. En god intern kontroll i debiteringsrutiner avseende avgifter för äldreomsorg är viktigt för att säkra kommunens intäkter och för att säkerställa att avgifterna blir korrekt debiterade. Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde.

Revisionell bedömning

Efter genomförd granskning är vår revisionella bedömning att vård- och omsorgsnämnden i allt väsentligt säkerställt att rutinerna för debitering av äldreomsorgsavgifter i allt väsentligt är ändamålsenliga och att den interna kontrollen är tillräcklig.

Revisionsfråga 1: Vård- och omsorgsnämnden har säkerställt att det finns aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**. Vi har i vår granskning tagit del av skriftliga rutiner för hantering av debitering. Vi bedömer att Vård- och omsorgsnämnden har säkerställt att aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter finns upprättade och är aktuella.



Revisionsfråga 2: Riktlinjer och rutiner säkerställer att utförda tjänster faktureras

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**. Det finns inbyggda automatiska kontroller i systemet som stärker den interna kontrollen. Vi har inte noterat några avvikelser vid våra stickprovsvisa kontroller.



Revisionsfråga 3: Riktlinjer och rutiner säkerställer att fakturerade äldreomsorgsavgifter överensstämmer med beslutad taxa

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**. I verksamhetssystemet Treserva används produktkategorier för de olika hjälpinsatserna, det finns inte någon möjlighet att manuellt skriva in en åtgärd vilket minskar risken för felaktig debitering. Till varje produktkategori kopplas ett pris. Vi har i vår granskning kontrollerat genom stickprov att inlagda priser för olika hjälpinsatser överensstämmer med senast beslutade taxor. Vi har inte noterat några avvikelser i det testade urvalet.



Revisionsfråga 4: Det finns en ändamålsenlig betalningsövervakning av utställda fakturor

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**. Det finns fastlagda rutiner för hanteringen av obetalda fakturor. Även checklistor med mer praktiska moment som ska utföras i respektive steg finns tillgängliga för handläggare.



Inledning

Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för den vård och omsorg som ges till äldre och till personer med funktionsnedsättning. Ansvaret omfattar bland annat att efter individuell biståndsprövning tillhandahålla hemtjänst, dagverksamheter och särskilt boende. Socialtjänstlagen anger att kommunen får ta ut en avgift för omsorgen till äldre. Kravet är att avgifterna ska vara skäliga. I socialtjänstlagen finns dock en bestämmelse om ett högkostnadsskydd i form av en högsta avgift. Kommunen ska se till att avgiften för äldreomsorg inte blir för hög för att omsorgstagaren ska kunna klara sina personliga behov. Omsorgstagaren ska förbehållas en viss del av sina inkomster innan avgiften kan fastställas. Det är avgiftsutrymmet som avgör vilken avgift som omsorgstagaren ska betala för de insatser som beviljas. I de fall den sammanlagda avgiften är högre än avgiftsutrymmet måste en korrigeringsavgift ske ned till detta belopp.

En god intern kontroll i debiteringsrutiner avseende avgifter för äldreomsorg är viktigt för att säkra kommunens intäkter och för att säkerställa att avgifterna blir korrekt debiterade. Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde.

De förtroendevalda revisorerna i Karlstads kommun har utifrån risk och väsentlighet beslutat att genomföra en granskning av vård- och omsorgsnämndens interna kontroll inom debiteringsrutiner avseende äldreomsorgsavgifter.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om vård- och omsorgsnämnden har säkerställt att rutinen för debitering av äldreomsorgsavgifter är ändamålsenligt utformad och genomförs med en tillräcklig intern kontroll.

Följande revisionsfrågor svarar mot syftet:

- Vård- och omsorgsnämnden har säkerställt att det finns aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter
- Riktlinjer och rutiner säkerställer att utförda tjänster faktureras.
- Riktlinjer och rutiner säkerställer att fakturerade äldreomsorgsavgifter överensstämmer med beslutad taxa
- Det finns en ändamålsenlig betalningsövervakning av utställda fakturor

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna i denna granskning utgörs i huvudsak av:

- Kommunallagens regler för intern kontroll
- Lag om kommunal bokföring och redovisning
- Interna styrdokument med koppling till fakturering och debitering av äldreomsorgsavgifter

Avgränsning

Granskningen avser intern kontroll i debiteringsprocessen för äldreomsorgsavgifter inom vård- och omsorgsnämnden och avgränsas i enlighet med ovan kontrollmål.

Metod

Granskningen har genomförts med hjälp av dokumentstudier och intervjuer med berörda tjänstemän. Bearbetning och granskning har även skett av vissa register och underliggande räkenskapsmaterial. Verifiering har gjorts genom stickprovsgranskning.

Iakttagelser och bedömningar

Revisionsfråga 1: Vård- och omsorgsnämnden har säkerställt att det finns aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter

Iakttagelser

Biståndsbedömarens beslut om insats leder till att den enskilde brukaren registreras i Treserva och därefter blir informationen tillgänglig för avgiftshandläggare. Avgiftshandläggare registrerar därefter uppgifterna. Alla kunder med inkomstbeprövade insatser, beviljade utifrån 4 kap 1§ socialtjänstlagen eller hälso- och sjukvårdslagen, får ett avgiftsbeslut inför att kunden ska debiteras första gången. Det finns fyra stycken avgiftshandläggare som är uppdelade i debiteringsområden. Avgiftshandläggarna arbetar löpande med debitering utifrån fastställda och dokumenterade rutiner.

Av erhållna underlag återfinns dokumenterade riktlinjer för totalt 21 stycken rutiner. För tolv av dessa finns både en så kallad *instruktion* och en *checklista*. Instruktion innehåller beskrivning av rutiner, gällande varför den utförs och när den är relevant. Checklisten innehåller praktiskt tillvägagångssätt avseende exempelvis hur och när detta görs i verksamhetens system etc. Exempel på dessa rutiner är överklagan av debitering, inkomstförfrågan samt avgiftsbeslut. Dokumenterade rutiner uppdateras löpande.

Utöver dessa finns tre rutiner som dokumenterats som instruktioner och sex stycken som beskrivs i checklistor.

Bedömning

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**. Vi har i vår granskning tagit del av skriftliga rutiner för hantering av debitering. Vi bedömer att Vård- och omsorgsnämnden har säkerställt att aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter finns upprättade och är aktuella.

Revisionsfråga 2: Riktlinjer och rutiner säkerställer att utförda tjänster faktureras

Iakttagelser

Kommunen tar ut en avgift för insatser som hemtjänst, trygghetslarm, ledsagning etc. i eget boende och i särskilt boende. I samband med utredning/beslut om insats får kunder som har SoL- och HSL- insatser som är inkomstbeprövande en blankett avseende **inkomstförfrågan**, som ges av biståndsbedömare.

Kund debiteras på olika sätt beroende på vilken/vilka insatser som är beviljade. Se nedanstående tabell.

Insats	Debitering	Frånvaro
Hemtjänst	Debiteras med omfattning per månad	Är frånvaro registrerad kommer avgift för hemtjänst att reduceras automatisk i verksamhetssystemet. Är kund beviljad hemtjänst enligt nivå 2 kommer avgift att reduceras först efter fem dagars frånvaro.
Omvårdnadsavgift på särskilt boende	Debiteras med omfattning per månad	Är frånvaro registrerad kommer avgift för omvårdnad (samt matkostnad) reduceras automatiskt i verksamhetssystemet.
Hälso- och sjuk-	Debiteras per dag oavsett	Är frånvaro registrerad kommer avgift att redu-

vård	antal besök under dagen	ceras från fakturans totala summa.
Trygghetslarm	Om kund erhåller trygghetslarm under månadernas fem sista dagar debiteras kunden inte. Detsamma gäller om kund avslutar sitt beslut någon gång av månadens fem första dagar. (Makar/samboende, endast en av makarna/samboende som debiteras)	Kostnaden likställs med abonnemang, vid eventuell frånvaro sker därför inget avdrag av kostnaden.

Varken matkostnad eller hyra på boende är inkomstbeprövad. Kostnaderna debiteras således utöver kundens avgiftsutrymme eller fastställd maxtaxa.

Inom hemtjänst debiteras kunder utifrån nivå 2 (insatstid måndag-fredag) alternativt nivå 3 (insatstid måndag-fredag och/eller kvällar/nätter/helger). Om kund har frånvaro för insatsen registreras detta av hemtjänsten. Hemtjänsten frånvarorapporterar i annat system än Treserva. Därmed sker inte automatisk frånvarorapportering i Treserva till avgiftshandläggarna.

Debitering sker utifrån prisbelopp som är fastställda i Treserva, vilket betyder att avgiftshandläggare inte manuellt kan ändra eller bestämma belopp. Av intervju framkommer att det vanligaste felet som sker i samband med debitering är då biståndshandläggare valt fel alternativt eller inte lagt in vilken nivå av hjälp som kunden ska ha.

I Treserva finns inbyggda kontroller för att säkerställa debiteringsprocessen. Biståndshandläggare kan exempelvis inte både lägga in hemtjänst samt vårdboende på en och samma kund. Systemet flaggar även för orimligt hög faktura, vid 22 000 kr. Gränsen relativt hög vilket av intervju framkommer som en liten nackdel. Orsaken till att gränsen är hög är på grund av att fakturor kan bli höga vid exempelvis dubbelhyra.

Enligt vad som framkommer vid våra intervjuer gör förvaltningen inga egna stickprovskontroller för att kontrollera att utförda tjänster faktureras.

Som en del av vår granskning har vi gjort stickprovsvisa kontroller av att de debiterade tjänsterna överensstämmer med dem insatser som beslutats. Stickproven har fördelats inom olika områden och olika biståndsbedömare. Kontroll har skett av att rätt insatser har debiterats genom att stämma av biståndsbedömningen som gjorts i Treserva samt vilka tjänster som fakturerats till brukare. Vi har inte noterat några felaktigheter i våra kontroller.

Bedömning

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**. Det finns inbyggda automatiska kontroller i systemet som stärker den interna kontrollen. Vi har inte noterat några avvikelser vid våra stickprovsvisa kontroller.

Revisionsfråga 3: Riktlinjer och rutiner säkerställer att fakturerade äldreomsorgsavgifter överensstämmer med beslutad taxa

Fakturering sker med en månadsfördröjning, och därför har kunden tre veckor på sig att inkomma med inkomstuppgifter. Om kund inkommer med detta senare sker ingen retroaktiv korrigering av avgift. För kunder som inkommer med inkomstuppgifter görs en beräkning i Treserva av avgiftshandläggare från och med den debiteringsperiod som är aktuell när inkomstförfrågan inkommit. Kunder som accepterar maxtaxa, muntligt eller genom inkomstförfrågan samt de kunder som ej inkommer med inkomstuppgifter beräknas enligt den maxtaxa som gäller för de insatser som kunden är beviljad.

Följande inkomster tas i beaktande vid beräkning av kunds avgift:

- Inkomst (lön, pension etc.)
- Ränteinkomst
- Bostadstillägg/bostadsbidrag
- Övrig inkomst (aktivitetsersättning, sjukersättning etc.)

Följande utgifter tas i beaktande vid beräkning av kunds avgift:

- Boendekostnad
- Ränteutgifter (om detta finns)
- Vissa fördyrande levnadskostnader
- Utgift för god man/förvaltare

Övriga inkomster och utgifter kan tas i beaktande i särskilda fall. Detta beslutas då av debiteringschef.

Vi har i vår granskning gjort stickprovsvisa kontroller av att de fakturerade avgifterna överensstämmer med den beslutade taxan.

Stickproven har fördelats inom olika områden och olika biståndsbedömare. Vi har inte noterat några felaktiga belopp i våra kontroller. Kontroll har skett av att rätt insatser har debiterats genom att stämma av biståndsbedömningen som gjorts i Treserva samt vilka tjänster som fakturerats till brukare. I systemet anges olika produkter med ett kopplat pris, det sker ingen manuell hantering eller inmatning, vilket minskar risken för felaktig debitering.

Bedömning

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**.

I verksamhetssystemet Treserva används produktkategorier för de olika hjälpinsatserna, det finns inte någon möjlighet att manuellt skriva in en åtgärd vilket minskar risken för felaktig debitering. Till varje produktkategori kopplas ett pris. Vi har i vår granskning kontrollerat genom stickprov att inlagda priser för olika hjälpinsatser överensstämmer med senast beslutade taxor. Vi har inte noterat några avvikelser i det testade urvalet.

Revisionsfråga 4: Det finns en ändamålsenlig betalningsövervakning av utställda fakturor

lakttagelser

Nämnden följer de rutiner som gäller för samtliga nämnder inom Karlstads kommun.

När en kund har två eller fler obetalda fakturor hamnar dem i en särskild restlängd. Ansvarig avgiftshandläggare sammanställer och kontrollerar restlängderna månadsvis

Syftet med att kontrollera restlängderna är att i ett tidigt skede upptäcka om kunder har obetalda fakturor. Avgiftshandläggare vidtar därefter vissa åtgärder och/eller vidarebefordrar information till ansvarig chef. Enligt våra intervjuer beror de flesta fallen av obetalda fakturor att kunden behöver hjälp eller assistans med detta som exempelvis autogiro eller god man. Påminnelser skickas regelbundet den andra tisdagen i månaden och sista tisdagen i respektive månad skickas oreglerade ärenden till Visma som är inkassobolaget som kommunen anlitar.

Vid delår- samt årsbokslut informerar ekonom på Kommunledningskontoret särskild avgiftshandläggare om vilka obetalda fakturor som ska reserveras i bokföringen. Ansvarig avgiftshandläggare

informerar därefter övriga avgiftshandläggare om vilka reserveringar som ska göras för kunder i respektive avgiftshandläggares debiteringsområden.

Särskilt ansvarig avgiftshandläggare tar bort de obetalda fakturor som reserveras i samband med delår samt årsbokslut ur sammanställningen av restlängder. Kundens skuld kvarstår dock och bevakas av Visma. Om kunden vill göra en avbetalningsplan hanteras det också av Visma och inte av kommunen. En avskrivning görs först när kund/dödsbo saknar tillgångar för att kunna betala faktura/fakturor. Avskrivning av kommunens fordran sker under förutsättning att underlag om att tillgångar saknas kommer till avgiftshandläggare. Avskrivning kan dock även utföras av annan orsak än att tillgångar saknas – beslut om avskrivning i de fallen ska göras av debiteringschef.

Bedömning

Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfylld**. Det finns fastlagda rutiner för hanteringen av obetalda fakturor. Även checklistor med mer praktiska moment som ska utföras i respektive steg finns tillgängliga för handläggare.

Revisionell bedömning

Efter genomförd granskning är vår revisionella bedömning att vård- och omsorgsnämnden i allt väsentligt säkerställt att rutinerna för debitering av äldreomsorgsavgifter är ändamålsenliga och att den interna kontrollen är tillräcklig.

2020-12-03

Lars Dahlin

Daniel Brandt

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org. nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Karlstads kommuns revisorer] enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.