

Patientavgifter - uppföljning

Patientavgifter – uppföljning

Bakgrund

Landstingets revisorer har ansvar för att genomföra årlig granskning av landstingets samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har landstingets revisorer utarbetat dokumentet ”Granskningsstrategi” i vilket de beskrivit de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Baserad på granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och revisionsplan. I ”Revisionsplan 2016” har revisorerna aktualiserat en uppföljning avseende granskningen av patientavgifter från 2013.

De intäkter som finansierar verksamheten för Landstinget i Värmland består till största delen av skatter och statsbidrag, men också patientintäkter är en stor intäktspost. Det är viktigt att landstinget har ändamålsenliga och tillförlitliga rutiner för att säkerställa att landstinget erhåller rätt intäkter.

Landstingets revisorer genomförde under verksamhetsåret 2013 en granskning av patientavgifter. Granskningens syfte var att granska om landstingsstyrelsen har säkerställt en handläggning som är i enlighet med uppställda regler. Granskningen syftade även till att verifiera fullständighet och riktighet beträffande redovisningen av patientavgifterna. I revisionsrapporten redovisades iakttagelser bland annat avseende intern kontroll och redovisning. Utifrån iakttagelserna i den granskningen har nu revisorerna genomfört en uppföljning.

Syfte och revisionsfrågor

Den övergripande revisionsfrågan var om landstingsstyrelsen vidtagit åtgärder med anledning av de iakttagelser och synpunkter som revisorerna framförde i den ursprungliga granskningen samt det svar som landstingsstyrelsen tillställde revisorerna.

Granskningen skulle ge svar på följande revisionsfrågor:

1. Hur ser ansvars- och rollfördelningen ut avseende FRISK (faktureringsystemet ”Frikortssystem utvecklat i Karlstad”)?
2. Hur hanteras behörigheter samt manuella transaktioner i FRISK?
3. Hur sker avstämning av indata från verksamhetssystemen till FRISK mot fakturering och bokföring?
4. Hur sammanställs och analyseras informationen, som hämtas från FRISK, om avgifter och högkostnadsskydd?
5. Hur sker avskrivningar av äldre fordringar för patientavgifter?
6. Om granskningen visar att det finns brister, vilka förbättringsåtgärder behöver vidtas?

Avgränsning

Granskningen har avgränsats till en uppföljning av den tidigare granskningen avseende patientavgifter från 2013.

Revisionskriterier

Granskningen har utgått från tillämplig lagstiftning, relevanta fullmäktigebeslut och styrdokument.

Ansvarig nämnd

Landstingsstyrelsen är ansvarig nämnd för landstingets verksamhet. Styrelsen ansvarar också för styrning, uppföljning och intern kontroll.

Metoder

Granskningen som är en uppföljning av tidigare rapport, har genomförts i form av analys av dokument och intervjuer. Revisionsfrågorna har brutits ned i antal delfrågor som ska ges svar på om de åtgärder som utlovats har vidtagits. Intervjuer har hållits med: utvecklingsledare inom landstingsservice, servicemedarbetare i receptionen vid Centralsjukhuset, och t.f. enhetschef för ekonomiservice.

Resultat

Inledning

Landstingets revisorer genomförde en granskning under 2013 av styrning, uppföljning och intern kontroll avseende landstingets patientavgifter. Granskningen ledde till ett antal iakttagelser som tillställdes landstingsstyrelsen i revisionsrapport nr 8-13.

Landstingsstyrelsen svarade revisorerna i april 2014. I svaret redovisade landstingsstyrelsen ett antal åtgärder som hade vidtagits eller skulle vidtas med anledning av slutsatserna och rekommendationerna i revisionsrapporten.

1. Hur ser ansvars- och rollfördelningen ut avseende FRISK (faktureringsystemet "Frikortssystem utvecklat i Karlstad")?

Iakttagelser 2013

I revisionsrapporten från 2013 noterades att det inte hade gått att identifiera en person inom landstinget med ett uttalat ansvar för den fortlöpande driften och funktionen hos FRISK.

Landstingsstyrelsens svar 2014

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten redovisades att förvaltningen av FRISK sker inom ramen för förvaltningsmodellen PM3 (pm3 = På Maintenance Management Model. "På" står för företaget På AB som har tagit fram modellen pm3). FRISK tillhör förvaltningsobjektet "tjänste- och varuförsörjning" där områdeschefen för område "stöd" är objektägare. Den verksamhetsnära förvaltningen av FRISK sker inom serviceenheten vid Centralsjukhuset och ansvarig person har utsetts.

Iakttagelser och bedömning

Faktureringsystemet FRISK är ett system för hantering av patientavgifter och ett system i Landstinget i Värmland som hjälper patienter att hålla reda på högkostnadskort och frikortsnivåer. Systemet infördes under våren 2012 i syfte att förenkla och skapa bättre skydd för patienten.

Enligt uppgift från ekonomistaben framställdes år 2015 ca 45 000 patientfakturer per månad från saldoreskontran under året och fem anställda arbetade med faktureringsrutinen.

Landstingets patientintäkter uppgick enligt uppgifter från serviceenheten under 2015 till 295 Mkr, varav tandvård 158 Mkr. I delårsrapport 1 för 2016 uppgår patientintäkterna till totalt 102 Mkr för perioden januari-april.

En systemhandbok finns framtagen för FRISK-systemet med avgiftshandboken som samlat regelverk kring frikortssystemet. Systemhandboken har uppdaterats allteftersom ny information har tillkommit.

En bild över förvaltningsorganisationen bifogas det svar revisionen fått från serviceenheten under uppföljningen. Bilden visar ansvarsområden, roller och ansvariga personer. Det innefattar både landstingspersonal och konsulter från företaget Knowit. Den tekniska förvaltningen genomförs av företaget CGI i Karlstad.

Vi har således under uppföljningen av den föregående granskningen fått en redovisning av hur förvaltningsorganisationen för FRISK ser ut. Ansvarsområden med innehåll och ansvariga personer anges.

2. Hur hanteras behörigheter samt manuella transaktioner i FRISK?

Iakttagelser 2013

I revisionsrapporten noterades att det inte hade gått att verifiera att landstinget har en rutin för att löpande uppdatera och begränsa antalet personer med **behörighet** i FRISK och inte heller att verifiera hur och om **manuella** transaktioner i FRISK följs upp. Revisorerna gör i rapporten bedömningen att systemet innehåller känslig information och

att personer med behörighet i systemet manuellt kan påverka utfallet av högkostnadsskyddet för enskilda personer.

Landstingsstyrelsens svar 2014

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten anges att arbetet med att ta fram rutiner för uppföljning av manuella transaktioner och uppdatering av behörigheter i FRISK intensifieras 2014.

Iakttagelser och bedömning

I uppföljningen 2016 redovisar serviceenheten följande rutiner som gäller för hantering av behörigheter, dels till landstingsanställd personal och till privata vårdgivare:

Landstingsanställda ansöker om behörighet till FRISK genom att fylla ett speciellt formulär. Ansökan skickas därefter till förvaltningen av FRISK, som förtecknar ansökningarna och lägger en beställning till Landstings-IT att användaren ska ha behörighet till FRISK. Landstings-IT meddelar förvaltningen av FRISK när behörighetstildelningen är klar. Därefter meddelar förvaltningen av FRISK användaren genom ett mail att han/hon nu kan börja arbeta i FRISK. Behörigheten till FRISK tas bort automatiskt av IT-enheten när en person slutar sin anställning

För att **privata vårdgivare** ska få tillgång till FRISK gäller att de ska ha ett **avtal** avseende att utföra vård på uppdrag av Landstinget i Värmland. Detta avtal ska vara kopplat till en division som har ansvaret för att hålla reda på avtalets giltighet. Varje individ som ska få behörighet i till FRISK ska registreras i LiV-katalogen under rätt juridisk och organisatorisk enhet för att erhålla användar-ID och lösenord i landstingets Active Directory (AD). Vid avslut av avtal tas individen bort från AD och förlorar därmed behörigheten till FRISK. Ansökningsförfarandet sker på samma sätt som för landstingsanställda kompletterat med ”sekretessförbindelse LiV för privata vårdgivare.”

En fördelning av personer med olika nivå av behörighet redovisas:

Antal personer inom landstinget med behörighet ”User” är 799 st.
Antal personer inom privata vårdgivare behörighet ”User” är 319 st.
Antal personer inom landstinget med behörighet ”admin” är 17 st.

För att få den utökade behörigheten ”admin” behöver man få en delegering från chefen för serviceenheten, en rutin som infördes 2014. Samma år infördes också en rutin för löpande uppdatering av behörigheter i FRISK.

Beträffande **manuell registrering** i FRISK 2016 svarar serviceenheten i uppföljningen att kontroller görs varje månad sedan 1 oktober 2014. Kontrollerna dokumenteras sedan dess och nu finns också en skriftlig rutin benämnd ”Intern rutin stickprovskontroll FRISK” som serviceenheten tagit fram. I rutinen beskrivs de olika stegen som ingår i kontrollen.

Manuell registrering i FRISK förkommer i följande fall:

- Då patienten kommer till en person med behörighet till systemet exv. receptionen vid huvudentrén i Centralsjukhuset, med ett kvitto på ett högkostnadsgrundande besök från ett annat landsting.
- Av privata vårdgivare som landstinget i Värmland har avtal med och som fått behörighet till FRISK när patienten betalar sitt besök hos dem.
- Av sjukreseenheten när de registrerar egenavgifter för sjukresor.
- När personal i receptionen i huvudentrén fakturerar patient för hjälpmedel registrerar de avgiften som ingår i högkostnadsskyddet för hjälpmedel manuellt.

Vår uppföljning visar således att rutiner för uppföljning av manuella transaktioner och uppdatering av behörigheter i FRISK har implementerats.

3. Hur sker avstämning av indata från verksamhetssystemen till FRISK mot fakturering och bokföring?

Iakttagelser 2013

I revisionsrapporten noterades att det inte hade gått att verifiera att det fanns en fullständig rutin för löpande avstämning av indata från verksamhetssystemen till FRISK, mot fakturering och bokföring. Enligt revisorerna innebär detta att fullständigheten i faktureringen inte kontrolleras vid tidpunkten för granskningen.

Landstingsstyrelsens svar 2014

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten anges att arbetet med att se över rutin för löpande avstämning av indata från verksamhetssystemen till FRISK, mot fakturering och bokföring påbörjas under 2014.

Iakttagelser och bedömning

I svaret från serviceenheten finns en redovisning av de system som levererar indata till FRISK. Följande system förser FRISK med uppgifter förutom de uppgifter som registreras direkt i systemet:

Cosmic – patientadministration och journalhantering
LiV-kassan- patientmottagning, kassasystem Centralsjukhuset
Folke – befolkningsregister
Triplex – taxi och busstransporter
Paratus – ambulanstransporter
Ad – behörighetssystem
Sesam – hjälpmedel
Sectra (RIS) – röntgen

FRISK producerar filer som underlag till följande system:

Raindance – ekonomisystem
Strålfors – utskriftshantering

FRISK har en övervakningscentral för inkommande och utgående filer. Där visas vilka filer som bearbetats, hur många rader som kommit in och hur många rader som gått ut. Leverantören CGI håller dessutom koll på om någon fil inte godkänns av FRISK för bearbetning. Landstings-IT kontrollerar att filerna kommer till FRISK och Raindance.

I svaret från verksamhetsförvaltningen för FRISK som är del av serviceenheten Centralsjukhuset, framgår att någon tydlig rutin för kontroll av innehållet i filerna inte finns. Det vill säga kontroll av att alla besök som gjorts på mottagning eller liknande finns fakturerade

Vid Centralsjukhuset gäller följande rutiner vid centralkassan:

Varje dag vid stängningsdags görs en avstämning i besöksregistrerings-systemen Cosmic, Sectra och Livkassan. Fil går då från systemet till FRISK. I huvudentrén rutiner för stängning finns en beskrivning av hur stängning av systemen och avstämning ska göras.

Kontant betalning kan ske vid centralkassan i huvudentrén, enligt rutiner utarbetade av ekonomiservice. Omfattningen är liten, 14 betalningar finns registrerade sedan 30 oktober 2015.

Vi finner i uppföljningen att det sedan föregående granskning har tagits fram dokumentation som beskriver processer och rutiner för bokföring och avstämning. Detta bör bidra till en bättre styrning och kontroll av hanteringen samt minska personberoendet. Någon tydlig rutin för kontroll av innehållet i filerna förefaller dock inte finnas.

4. Hur sammanställs och analyseras informationen, som hämtas från FRISK, om avgifter och högstnadsskydd?

Iakttagelser 2013

I revisionsrapporten noterades att landstinget vid granskningstillfället inte bokförde den rabatt som lämnades på patientavgifterna genom högstnadsskyddet. I rapporten noteras också att det inte har gått att verifiera hur den information om avgifter och högstnadsskydd som kan hämtas från FRISK, fortlöpande kontrolleras och analyseras.

Landstingsstyrelsens svar 2014

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten angavs att arbete pågår med att utreda hur utdata från FRISK, avseende avgifter och högstnadsskydd, löpande ska kunna sammanställas och analyseras. Beträffande rabatten på patientavgifter via högstnadsskyddet, bokför inte landstinget den, i likhet med de flesta andra landsting.

Iakttagelser och bedömning

I uppföljningen 2016 redovisar serviceenheten hur statistiken I FRISK tas fram och hur kostnaderna för respektive frikortstyp bokförs.

Så här ser fördelningen ut för 2015 avseende de olika frikortstyperna öppenvård, sjukresor samt hjälpmedel. Det finns totalt 59 532 st frikort fördelat på frikortstyp:

Öppen sjukvård – 58 224 st
Sjukresor – 1 141 st
Hjälpmedel – 167 st

Enligt de uppgifter vi fått i uppföljningen pågår det fortfarande arbete med att utreda hur informationen från FRISK fortlöpande ska sammanställas och analyseras. Detta arbete har dock enligt uppgift inte färdigställts.

5. Hur sker avskrivningar av äldre fordringar för patientavgifter?

Iakttagelser 2013

I revisionsrapporten noterades att det inte hade gått att verifiera att det fanns en rutin för ned- och bortskrivning av äldre fordringar för patientavgifter.

Landstingsstyrelsens svar 2014

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten angavs att rutin för avskrivning av äldre fordringar var framtagen och skulle implementeras under 2014.

Iakttagelser och bedömning

I uppföljningen 2016 redovisas ett dokument framtaget av ekonomistaben benämnt ”rutin för reservering av osäkra fordringar avseende patientavgifter som faktureras via saldoreskontran”. I dokumentet beskrivs praktisk hantering och hur bokföring ska ske.

Rutin för avskrivning av äldre fordringar är således framtagen och implementerad.

Sammanfattande slutsatser och rekommendationer

Den övergripande revisionsfrågan i uppföljningen var om landstingsstyrelsen vidtagit åtgärder med anledning av de iakttagelser och synpunkter som revisorerna framförde i den ursprungliga granskningen från 2013 samt det svar som landstingsstyrelsen tillställde revisorerna.

Denna uppföljande granskning har visat, att landstingets arbete med patientavgifter till stor del genomförts i enlighet med de intentioner som framkom i landstingsstyrelsens svar till revisorerna på den granskning

som genomfördes 2013.

En del av de frågor som ställdes i den ursprungliga granskningen kvarstår dock. Det gäller exempelvis kontroll av innehållet i filerna. Det enligt uppgift inte någon systematisk kontroll av att alla besök som gjorts på mottagning eller motsvarande finns fakturerade. Enligt de uppgifter vi fått i uppföljningen så har arbetet med att sammanställa och analysera informationen från FRISK ännu inte funnit sin form.

Vår sammanfattande bedömning är således att det under 2014 och framåt vidtagits ett antal åtgärder för att stärka rutinerna kring hanteringen av patientavgifter i systemet FRISK. *Landstingsstyrelsen bör dock tillse att en övergripande internkontroll inom intäktsområdet tillskapas. Det påbörjade utvecklingsarbetet avseende patientintäkter bör också fortsätta.*

Vi kan i dagsläget inte se något behov av en fördjupad granskning, utan vi kommer att löpande följa utvecklingen inom området, då det som noterats ovan pågår fortsatt utvecklingsarbete. Inom området landstingets intäkter har även revisionen under 2016 genomfört en uppföljande granskning av skatter, generella statsbidrag och specialdestinerade statsbidrag.

Anders Marmon
Certifierad kommunal
yrkesrevisor

Karin Selander
Certifierad kommunal
yrkesrevisor