



**Landstinget
i Värmland**

Revisionskontoret
AM/KS

Rev/16014

Folktandvårdens intäkter -uppföljning

Rapport 9-16

Folktandvårdens intäkter – 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 folktandvårdens hantering och redovisning av intäkter från 2012.

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

Landstingets revisorer genomförde under verksamhetsåret 2012 en granskning avseende folktandvårdens hantering och redovisning av intäkter, utifrån tandvårdens nya journalsystem Carita. Granskningens syfte var att granska om landstingsstyrelsen har säkerställt att folktandvårdens hantering och redovisning av intäkter sker på ett ändamålsenligt och tillförlitligt sätt och i enlighet med gällande regelverk. 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. Finns en tydlig och instruktiv dokumentation av ekonomirutinen i Carita)?
2. Har rutinbeskrivningar tagits fram för att minska personberoendet i ekonomirutinerna?
3. Finns en tydlig dokumentation för att verifiera vilka kontroller och avstämningar som genomförts?
4. Finns en tydlig och instruktiv dokumentation av vilka rutiner som gäller för uppföljning av fordringar?

5. Finns tydliga rutiner för kontanthantering som möjliggör avstämning?
6. Om granskningen visar att det finns brister, vilka förbättrings-åtgärder behöver vidtas?

Avgränsning

Granskningen har avgränsats till en uppföljning av den tidigare granskningen avseende folktandvårdens hantering och redovisning av intäkter från 2012.

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: ekonomichef för folktandvården, ekonom folktandvården, förvaltningsledare Caritasupport för folktandvården samt redovisningsekonom från ekonomistaben.

Resultat

Inledning

Landstingets revisorer genomförde en granskning under 2012 avseende folktandvårdens hantering och redovisning av intäkter. Granskningens syfte var att granska de rutiner som infördes med anledning av journalsystemet Carita. Granskningen ledde till ett antal iakttagelser som tillställdes landstingsstyrelsen i revisionsrapport nr 6-12. Iakttagelserna i rapporten gällde både folktandvården och ekonomistaben.

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. Dessa åtgärder gällde både folktandvården och ekonomistaben.

1. Finns en tydlig och instruktiv dokumentation av ekonomirutinerna i Carita?

Iakttagelser 2012

I revisionsrapporten från 2013 noterades att dokumentationen av ekonomirutinerna i Carita behövde uppdateras och bli mer instruktiva samt att s.k. lathundar avseende centrala rutiner behövdes.

Landstingsstyrelsens svar 2013

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten angavs att arbete med detta hade påbörjats och att mer instruktiva beskrivningar/lathundar för folktandvårdens centrala rutiner skulle tas fram.

Iakttagelser och bedömning

I uppföljningen 2016 noteras att en dokumentation över ekonomirutinerna i Carita och folktandvårdens datasystem för frisktandvård, MMP, har tagits fram av folktandvårdens stab. Dokumentet innehåller en handledning steg för steg över hur olika betalningssätt ska hanteras och bokföras. En översyn och uppdatering av rutinen pågår.

Vi har under uppföljningen av den föregående granskningen fått redovisat för oss att folktandvårdens stab har tagit fram dokumentation och att ett arbete pågår för att uppdatera dokumentationen.

2. Har rutinbeskrivningar tagits fram för att minska personberoendet i ekonomirutinerna?

Iakttagelser 2012

I revisionsrapporten noterades att några av de rutiner som hanterades centralt vid folktandvården respektive ekonomistaben är personberoende då det endast är en person som är insatt i rutinerna.

Landstingsstyrelsens svar 2013

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten angavs att inom folktandvården skulle mer instruktiva lathundar tas fram för att underlätta och säkerställa att rutinerna genomförs även vid ordinarie persons frånvaro. Ekonomistaben skulle se över befintliga rutinbeskrivningar vilket skulle säkerställa rutinen och minska personberoendet.

Iakttagelser och bedömning

I uppföljningen 2016 redovisar folktandvårdens stab att det sedan våren 2015 sker daglig avstämning med automatik, något som avses minska personberoendet.

Det finns också en rutinbeskrivning framtagen av folktandvårdens stab, och en rutinbeskrivning som har tagits fram av landstingets centrala ekonomistab. Dessa finns utlagda på enheten "G" på landstingets server.

Det saknas dock uppgifter om när och på vilken nivå den rutinbeskrivning som landstingets centrala ekonomistab har tagit fram ska fastställas.

Det kvarstår också fortfarande ett personberoende då endast en person hanterar folktandvårdens kundreskontra. Således saknas en backup vid semester och annan frånvaro.

Det råder fortsatt en oklarhet om stabstillhörigheten för den person som hanterar kundreskontran. Enligt uppgifter i uppföljning kan frågan komma att hanteras i den pågående stabsöversynen.

Vår uppföljning visar således att en dokumentation av rutiner numera finns framtagen, men att det inte är klarlagt vem som ska fastställa dokumentationen. Det finns också fortsatt ett personberoende, vilket gör hanteringen sårbar.

3. Finns en tydlig dokumentation för att verifiera vilka kontroller och avstämningar som görs?

Iakttagelser 2012

I revisionsrapporten påpekades att det för att verifiera vilka kontroller som genomförts och för att minska personberoendet bör principerna för dokumentation av avstämningar utvecklas.

Landstingsstyrelsens svar 2013

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten anges att rutin för daglig avstämning av utestående fordringar finns och en uppföljning kommer att ske för att säkerställa att den följs. En utbildningsinsats skulle genomföras för kontaktpersoner vid varje folktandvårdsklinik. Ekonomistaben skulle se över befintliga rutinbeskrivningar.

Iakttagelser och bedömning

I svaret från folktandvårdsstaben uppges att utbildningsinsatser genomförs om ny rutin för dagsavslut. Det finns kontaktpersoner för Carita ute på klinikerna som får löpande information om det som behövs

för hanteringen. Lathundar finns åtkomliga för berörd personal.

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.

4. Finns en tydlig och instruktiv dokumentation av vilka rutiner som gäller för uppföljning av fordringar?

Iakttagelser 2012

I revisionsrapporten föreslås förbättrad kontroll och dokumentation över vilka kontroller som genomförts av ej fakturerade fordringar.

Landstingsstyrelsens svar 2013

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten angavs att rutiner för uppföljning och dokumentation av utestående ej fakturerade fordringar skulle utarbetas.

Iakttagelser och bedömning

I uppföljningen 2016 redovisar folktandvårdens stab att en skuldlista nu finns och tas fram dagligen ute på klinikerna samt gås igenom. Det är viktigt för att avgöra om en patient kan få vård eller om vård inte medges på grund av skuld.

Tandvårdens ekonomichef tar i tertialbokslutet fram en lista över ej fakturerad men utförd vård som överlämnas till landstingets redovisningschef.

Vi finner i uppföljningen att det sedan föregående granskning införts en förbättrad kontroll och dokumentation över vilka kontroller som genomförs av ej fakturerade fordringar.

5. Finns tydliga rutiner för kontanthantering som möjliggör avstämning?

Iakttagelser 2012

I revisionsrapporten påpekades att rutinen för kontanthantering bör ses över och kunna möjliggöra avstämmningar.

Landstingsstyrelsens svar 2013

I landstingsstyrelsens svar på revisionsrapporten angavs att folktandvården följer ekonomistabens rutin angående hantering av kontanter. Rutinen för registrering av kontantbetalning har ändrats så att registrering i Carita sker direkt i anslutning till betalningen. Ekonomistaben ser över och utvecklar befintlig rutinbeskrivning.

Iakttagelser och bedömning

I uppföljningen 2016 redovisas att en upparbetad rutin för kontanthantering finns. Klinikerna kontaktar Caritasupporten inom folktandvårdens stab som gör bokföringen i Carita och i landstingets ekonomisystem Raindance. När pengarna kommit in registreras de ”i kassan” i Raindance. Kontant betalning ”i kassan” blir automatiskt bokförd enligt rutin med tillhörande lathund som ekonomistaben tagit fram. Det finns möjligheter att i systemet se hur mycket pengar som finns ”i kassan” på kliniken och hur mycket pengar som är under transport till landstingets kansli.

Folktandvården har under oktober 2015 tagit fram dokumentet ”Rutin för kontanthantering – undantag” med följande innehåll:

”Enligt lag får vi inte neka patienter att betala med kontanter. I de fall där patienten kräver att få betala kontant måste vi ta emot pengarna.

I direkt samband med mottagandet av pengarna kontaktas Carita-support som tillfälligt ger kliniken behörighet att registrera kontantbetalningen i Carita. Kliniken registrerar betalningen och skriver ut kvitto som lämnas till patienten. Pengarna lämnas till folktandvårdens stab (i samband med klinikchefskonferens eller annat stabsbesök). Därefter blir pengarna insatta in på ett plusgiro och bokförda på kliniken.

Uppgifter om patienternas personnummer och belopp måste skickas med pengarna.”

Den rent praktiska hanteringen av kontanterna hanteras av ekonomistaben och via restaurangen i landstingshuset som lämnar till säkerhetsföretaget NOKAS för vidare transport.

Rutin för kontanthantering 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 2012 samt det svar som landstingsstyrelsen tillställde revisorerna.

I denna uppföljande granskning har vi fått redovisat, att det har tagits fram dokumentation och lathundar som ska ge vägledning i hanteringen av ekonomirutinen i Carita.

Vår sammanfattande bedömning är att det sedan förgående granskning vidtagits ett antal åtgärder för att stärka rutinerna kring hanteringen av patientavgifter i systemet Carita. En del av de frågor som ställdes i den uppföljande granskningen kvarstår dock.

Det kvarstår ett behov av att minska personberoendet i hantering av kundreskontra och att tydligare klargöra rollfördelning mellan folktandvårdens stab och den centrala ekonomistaben.

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 uppföljande granskningar av patientintäkter, skatter, generella statsbidrag och specialdestinerade statsbidrag.

Anders Marmon
Certifierad kommunal
yrkesrevisor

Karin Selander
Certifierad kommunal
yrkesrevisor