

# Intern kontroll i debiteringsrutiner avseende äldreomsorgsavgifter

Grums kommun

Mars

*Projektledare Daniel Brandt*





# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Grums kommun genomfört en granskning av kommunstyrelsens interna kontroll inom debiteringsrutiner avseende äldreomsorgsavgifter.

Granskningens syfte är att bedöma om kommunstyrelsen har säkerställt att rutinen för debitering av äldreomsorgsavgifter är ändamålsenligt utformad och genomförs med en tillräcklig intern kontroll.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen i allt väsentligt säkerställt att rutinerna för debitering av äldreomsorgsavgifter är ändamålsenliga och att den interna kontrollen är tillräcklig.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

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

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Säkerställa att riktlinjer avseende fakturering av äldreomsorgsavgifter färdigställs och antas.

# Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	3
Avgränsning	3
Metod	3
Granskningsresultat	4
Revisionsfråga 1. Kommunstyrelsen har säkerställt att det finns aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter	4
lakttagelser	4
Bedömning	5
Revisionsfråga 2. Riktlinjer och rutiner säkerställer att utförda tjänster faktureras.	5
lakttagelser	5
Bedömning	6
Revisionsfråga 3. Riktlinjer och rutiner säkerställer att fakturerade äldreomsorgsavgifter överensstämmer med beslutad taxa	6
lakttagelser	6
Bedömning	6
Revisionsfråga 4. Det finns en ändamålsenlig betalningsövervakning av utställda fakturor	7
lakttagelser	7
Bedömning	7
Samlad bedömning	8
Rekommendationer	8

# Inledning

## Bakgrund

Kommunstyrelsen 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 korrigerande av avgiften 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. Kommunstyrelsen ansvarar för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde. De förtroendevalda revisorerna i Grums kommun har utifrån risk och väsentlighet beslutat att genomföra en granskning av kommunstyrelsens interna kontroll inom debiteringsrutiner avseende äldreomsorgsavgifter.

## Syfte och revisionsfrågor

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

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

- Är rutinerna för debitering av äldreomsorgsavgifter ändamålsenliga och är den interna kontrollen tillräcklig?

## Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser 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 kommunstyrelsen och avgränsas i enlighet med ovan kontrollmål.

## Metod

Granskningen har genomförts med hjälp av dokumentstudier och intervjuer med berörda tjänstemän. Verifiering av rutiner har genomförts genom stickprovskontroller.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

# Granskningsresultat

## **Revisionsfråga 1. Kommunstyrelsen har säkerställt att det finns aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter**

### *lakttagelser*

Kommunen har tagit fram ett utkast till riktlinjer för avgifter inom vård och omsorg under hösten 2021 som vi tagit del av. I utkastet anges att avgifter utgår från bestämmelserna i socialtjänstlagen. Kommunen tillämpar maxtaxa. De sammanlagda avgifterna per månad för biståndsbedömda insatser samt kommunal hälso- och sjukvård får uppgå till högst en tolfedel av 0,5392 gånger basbeloppet per månad, det så kallade högkostnadsskyddet eller maxtaxan. För år 2022 är maxtaxan 2 170 kr per månad. Alla brukare är garanterade ett förbehållsbelopp, dvs ett belopp som ska täcka en normal levnadskostnad.

År 2022 är förbehållsbeloppet 5 652 kronor per månad för ensamstående och 4 706 kronor per månad och person för makar eller sammanboende. Kostnader för hyra, kost och resor räknas inte med i maxtaxan.

Avgiften för hemtjänst består av en fast månadsavgift samt en besöksavgift som är inkomstbaserad. Det finns ett tak för hur mycket som brukaren betalar, som mest betalar brukaren för 20 besök per månad och kostnaden överstiger inte maxtaxan.

På särskilt boende betalas omvårdnadsavgift, mat och hyra. Omvårdnaden ingår i maxtaxan. På särskilt boende erhålls ett högre förbehållsbelopp med anledning av att matkostnaderna är högre vad som omfattas i det normala. Förbehållsbeloppet är 6 532 kronor per månad för år 2022. Den täcker bland annat kostnaden för mat som är 3 750 kr per månad. Hyra och kostnaden för mat betalar alla oavsett avgiftsutrymme. Omvårdnadsavgiften är 2 170 kronor per månad och inräknas i maxtaxan.

Månadsavgiften avseende trygghetslarm ingår i maxtaxan, däremot debiteras installationsavgiften till brukaren.

Avgifter för hemsjukvård/rehabilitering i kommunal regi tas ut per besök enligt taxa och ingår också i maxtaxan. Avgift tas ut för:

- Besök distriktssköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast eller delegerad hemtjänstpersonal
- Förskrivning av recept eller hjälpmedel
- Utprovning av hjälpmedel

LSS-insatser är avgiftsfria. Övriga HSL- och SOL- insatser debiteras enligt ordinarie taxa även för personer som omfattas av LSS. Kostnader för kost och resor tillkommer dock.

Information avseende avgiftsnivåer och hur beräkningar sker finns publicerad på kommunens hemsida.

## *Bedömning*

*Kommunstyrelsen har säkerställt att det finns aktuella och dokumenterade riktlinjer för hantering av fakturering av äldreomsorgsavgifter. Delvis.*

Vår bedömning grundas på att det finns ett utkast till riktlinjer och system som främjar en god intern kontroll. Riktlinjerna är dock inte formellt antagna ännu.

För att stärka den interna kontrollen kan en processbeskrivning och en riskanalys tas fram. Detta skulle enligt vår bedömning minska risken för sårbarhet, liksom att öka möjligheten för en systematisk uppföljning av att beslutade riktlinjer följs i verksamheten.

## **Revisionsfråga 2. Riktlinjer och rutiner säkerställer att utförda tjänster faktureras.**

### *Iakttagelser*

Kommunen använder systemstöd i form av verksamhetssystemet Procapita. Informationen om vilka typer av tjänster som utförts rapporteras till handläggare av socialsekreterare samt de olika hemtjänstgrupperna.

Vid fakturering genereras en debiteringsfil i Procapita som skickas månadsvis till ekonomisystemet Visma där fakturorna skapas.

Debiteringslistan från Procapita kontrolleras mot lista i Visma av ansvarig handläggare för att säkerställa att den är korrekt. När betalningar av fakturorna sker så bokas de av mot lista från Visma, obetalda fakturor lista plockas ut av handläggare den 10e i varje månad. Den listan skickas till en extern part som hanterar kommunens samtliga kravpåminnelser.

Vid sjukdomsfrånvaro så finns numera en ersättare som hanterar debiteringen. Kommunen ska även införa en ny avgiftsmodul i Procapita som ska förenkla processen och på så sätt avlasta de personer som arbetar med debiteringen idag. Införandet kommer även att minska sårbarheten i processen. Sammanlagt är det idag två personer som arbetar kontinuerligt med debitering.

En lathund/manual har tagits fram som tar upp de väsentliga momenten som ingår i debiteringsprocessen. Även uppgifter om hur man registrerar en ny kund, inkomstförfrågan, finns beskrivet i manualen. Det finns även ett årshjul, där olika moment beskrivs när det ska utföras under året. Exempelvis inkomstuppgifter som inhämtas och uppdateras årligen.

Som beskrivits under revisionsfråga 1 är det antal besök som debiteras inom hemtjänsten. Varje besök har ett fastställt pris oavsett vilken typ av tjänst som utförs. Det finns ett tak på hur många besök som faktureras, 20 besök är det maximala som en brukare kan betala för. Information om antal besök respektive brukare haft under månaden rapporteras till handläggare av respektive hemtjänstgrupp. En ny rutin för detta har införts under hösten 2021, numera sker rapportering genom ett digitalt mappsystem.

Enligt vad som framkommer vid våra intervjuer genomför inte kommunen några egna formaliserade kontroller för att säkerställa att utförda tjänster faktureras.

Som en del av vår granskning har vi kontrollerat genom stickprov att de debiterade tjänsterna överensstämmer med dem insatser som beslutats. Kontroll har skett av att rätt insatser har debiterats genom att stämma av de tjänster som registrerats i verksamhetssystemet Procapita samt vilka tjänster som fakturerats till brukare. Vi har inte noterat några felaktigheter i våra kontroller.

### **Bedömning**

*Riktlinjer och rutiner säkerställer att utförda tjänster faktureras. Ja.*

Bedömningen baseras på att tjänsterna registreras i verksamhetssystemet Procapita. Kontroller för att säkerställa att fakturaunderlaget i Procapita och debiteringsfilen som skapas i ekonomisystemet Visma överensstämmer finns införda. Vi har inte noterat några avvikelser i de stickprovskontroller som vi genomfört.

### **Revisionsfråga 3. Riktlinjer och rutiner säkerställer att fakturerade äldreomsorgsavgifter överensstämmer med beslutad taxa**

#### ***lakttagelser***

Det finns inbyggda kontroller i verksamhetssystemet Procapita. Exempelvis finns uppgifter om respektive brukares avgiftsutrymme inlagt enligt det beslut om bistånd som fattats. Om utrymme saknas så sker korrigerande automatik i Procapita när faktureringsunderlaget skapas. Grundtaxa tillsammans med övriga basuppgifter läggs upp i Procapita årligen. Eventuella förändringar i omfattningen av de utförda tjänsterna påverkar inte debiteringen eftersom taxan är konstruerad så att det enbart är antal besök som styr vilken debitering som skickas till kunden. Den enda tjänsten som inte ingår är trygghetslarm som faktureras med ett fast belopp. Enligt våra intervjuer minskar detta risken för felaktiga debiteringar.

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

Stickproven har fördelats över flera månaders fakturering. 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 Procapita samt vilka tjänster som fakturerats till brukare. I systemet sker ingen manuell hantering eller inmatning förutom antal besök, vilket enligt våra intervjuer minskar risken för felaktig debitering.

Enligt våra intervjuer ingår inte området i någon internkontrollplan eller liknade.

### **Bedömning**

*Riktlinjer och rutiner säkerställer att fakturerade äldreomsorgsavgifter överensstämmer med beslutad taxa. Ja.*

Vår bedömning grundas på att taxan som finns inlagd i Procapita följer taxebeslut. Några kontroller eller tester utförs dock inte för att säkerställa att de inlagda uppgifterna är korrekta. Vår stickprovsgranskning av utställda fakturor har inte innehållit några avvikelser. Mot bakgrund av ovan är vår bedömning att kommunstyrelsen har tillsett kontroller som säkerställer att fakturerade avgifter i allt väsentligt följer beslutad taxa men att det finns en förbättringspotential genom att införa någon form av kontroll av de inlagda beloppen i Procapita.

## **Revisionsfråga 4. Det finns en ändamålsenlig betalningsövervakning av utställda fakturor lakttagelser**

### *lakttagelser*

Betalningsövervakning hanteras genom en fastlagd rutin där avgiftshandläggare månadsvis tar ut en lista på de fakturor som inte betalats. Detta sker runt den 10e i varje månad. Listan med obetalda fakturor skickas till en extern part, Visma, som hanterar kommunens samtliga krav- och betalningspåminnelser. Tidigare hanterade kommunen den första påminnelsen, numera är denna rutin ändrad så att inkassobolaget hanterar samtliga påminnelser. Enligt våra intervjuer har den nya rutinen inneburit mindre arbetsbörda för handläggare i kommunen.

Personal i kommunen har inloggning i Vismas system där en förteckning över aktuell status för samtliga ärenden finns tillgänglig, krav, delbetalningar osv.

Om en brukare ringer till kommunen och vill delbetala, eller göra en avbetalningsplan, så hanteras det genom att handläggare på kommunen kommunicerar detta till Visam som gör korrigeringar i sitt system. Enligt våra intervjuer har inte sena betalningar eller personer med större skulder varit ett stort problem. Det rör sig om ett fåtal kunder som har relativt stora skulder men sammantaget upplevs inte det som ett stort problem.

### *Bedömning*

*Det finns en ändamålsenlig betalningsövervakning av utställda fakturor. Ja.*

Vår bedömning baseras på att det finns en fastlagd rutin för hur krav och betalningspåminnelser ska hanteras.



# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Grums kommun genomfört en granskning av kommunstyrelsens interna kontroll inom debiteringsrutiner avseende äldreomsorgsavgifter.

Granskningens syfte är att bedöma om kommunstyrelsen har säkerställt att rutinen för debitering av äldreomsorgsavgifter är ändamålsenligt utformad och genomförs med en tillräcklig intern kontroll.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen i allt väsentligt säkerställt att rutinerna för debitering av äldreomsorgsavgifter är ändamålsenliga och att den interna kontrollen är tillräcklig.

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Säkerställa att riktlinjer avseende fakturering av äldreomsorgsavgifter färdigställs och antas.

2022-03-24

Lars Dahlin

Daniel Brandt

---

Uppdragsledare

---

Projektledare

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Grums 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.

