



Kartläggning av Länservice

säljverksamhet

Rapport

Region Norrbotten

KPMG AB

2020-09-21

Antal sidor 20



Region Norrbotten
Kartläggning av Länservice säljverksamhet

2020-09-21

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/Bakgrund	4
2.1	Uppdraget	4
2.2	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	4
3	Resultat av kartläggningen	6
3.1	Kundregister	6
3.2	Kontroll priser/prismodell och avtal	7
3.3	Rutiner och delegation prissättning till kund	8
3.4	Rutiner och delegation gällande vem som har rätt att lägga upp ny kund i systemet	10
3.5	Rutiner gällande inventering och lagerhantering	11
3.6	Rutiner gällande uthyrning av hjälpmedel utan förskrivning	12
3.7	Övriga iakttagelser	13
	Appendix	14
	Bilaga 1	18

1 Sammanfattning

Efter vår genomgång har vi följande sammanfattande noteringar och rekommendationer. I efterföljande avsnitt finns mer detaljerade underlag samt beräkningar utifrån vilka vi dragit våra slutsatser.

Nulägesanalys

Vi konstaterar att kartläggningen av nuläget visar att

- verksamheten inte bedrivits ändamålsenligt
- den interna kontrollen inte varit tillräcklig
- konkurrenslagstiftningen inte följts till alla delar

Genom kartläggningen har vi noterat ett flertal allvarliga brister, främst att skriftliga rutiner och delegationer saknas inom många väsentliga områden.

Det har medfört att

- underlag har saknats för att fastställa korrekta priser till kund
- skriftliga rutiner eller delegationsordning saknas som reglerar vem som har rätt att fatta beslut om marginaler till kund
- formella beslut avseende använda marginaler vid försäljning till kund saknas
- ingen uppföljning har skett avseende om använda marginaler täcker regionens kostnader
- endast för försäljning till kommuner finns ett underlag gällande hur påslag ska beräknas men det är ej uppdaterat sen 2017
- en kundgrupp, hälsocentraler inom LOV kunnat köpa material utan påslag på regionens inköpspris. Det medför att regionen tappat intäkter på ca 5,4 Mkr jämfört med om samma påslag använts som mot övriga externa kunder
- priser enligt leverantörsfakturer ibland överstiger avtalade priser med leverantörer
- det sker inte fullständig kontroll avseende vilka varor som godsmottagits
- det föreligger möjligheter att tillförsäkra sig produkter från lagret utan att det uppmärksammas beroende på bristfälliga rutiner avseende främst inventeringar
- långa kredittider och avsaknad av kontroll om förfallna fordringar innebär snedvriden konkurrens till följd av för låga priser och för långa kredittider
- rutin saknas som säkerställer att samtliga leveranser blir fakturerade
- delegationsordning saknas gällande vem som har rätt att lägga upp nya kunder



Region Norrbotten

Kartläggning av Länservice säljverksamhet

2020-09-21

Ovanstående innebär att Region Norrbotten förlorat pengar beroende på inga eller för låga påslag på material som vidareförsåls. Region Norrbotten har anlitat särskild juridisk kompetens för att utröna om den bedrivna verksamheten även strider mot gällande konkurrenslagstiftning.

Med utgångspunkt i vår kartläggning har vi lämnat ett flertal rekommendationer som om de implementeras kommer att förbättra den interna kontrollen och därmed minska risken att ovanstående händelser inträffar.

Med anledning av vår kartläggning lämnar vi följande rekommendationer:

- att delegationsordning gällande vem som har rätt att fastställa pris till kund (marginal) fastställs.
- att kontrollfunktion som "larmar" när negativ marginal uppstår läggs in i tillämpat system.
- att skriftliga rutiner som reglerar arbetssätt vid prisändring arbetas fram.
- att rutiner som säkerställer att hela lagret inventeras minst en gång per år arbetas fram och implementeras skyndsamt.
- att rutiner vid kassationer utarbetas och kompletteras med ett kontrollmoment som tillämpas innan varorna kasseras.
- att delegation på vem som har rätt att verkställa justering av lagersaldo, då detta har resultatpåverkan, tas fram.
- att det arbetas fram en rutin på hur kontroller och vilka analyser av avvikelser gällande lagersaldo som ska genomföras

2 Inledning/Bakgrund

2.1 Uppdraget

Vi har erhållit ett uppdrag att kartlägga verksamheten vid Länservice inom Region Norrbotten. Syftet med kartläggningen har varit att ge underlag för att bedöma dels om Region Norrbotten brutit mot bland annat gällande konkurrenslagstiftning dels om verksamheten i Länservice bedrivits ändamålsenligt och med god intern kontroll.

Offentliga och privata företag ska ha likartade villkor om de agerar på samma konkurrensutsatta marknad. Det är bakgrunden till regeln i konkurrenslagen som ska hindra felaktig konkurrens mellan offentliga och privata företag. Konkurrensbegränsande offentlig säljverksamhet regleras i 3 kap. 27–32 §§ konkurrenslagen och innebär att domstol kan förbjuda staten, kommuner och regioner att sälja varor och tjänster på ett sätt som begränsar konkurrensen. Även till exempel uthyrning innefattas. Kommuner och regioner kan också förbjudas att helt driva en viss säljverksamhet om den begränsar konkurrensen. En offentlig aktör som bryter mot ett förbud kan bli tvungen att betala vite till staten.

Med detta som bakgrund har Region Norrbotten noterat att Länservice säljer produkter till kunder som enligt gällande lagstiftning kan anses vara otillbörligt. Med anledning av detta har en kartläggning i syfte att fastställa nuläget genomförts. Kartläggningen omfattar de försäljningar som genomförts under perioden från 2016 till 30 juni 2020. Region Norrbotten har identifierat följande kundgrupper till vilka försäljning sker: Interna kunder, Kommuner i Norrbotten, Hälsocentraler inom den s.k. LOVEN, Övriga externa kunder samt till anställda i Region Norrbotten.

2.2 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Syftet med kartläggningen är att ge underlag för att bedöma dels om Region Norrbotten brutit mot bland annat gällande konkurrenslagstiftning dels om verksamheten i Länservice bedrivits ändamålsenligt och med god intern kontroll.

Kartläggningen omfattar följande delar

- Säkerställa att framtagna kundlistor är korrekta per kund och utifrån kundgrupp.
- Presentera omsättningen per kund för åren 2016, 2017, 2018, 2019 och 2020 tom 30/6.
- Kontrollera, med hjälp av stickprov, om det pris som använts per kund kan anses vara korrekt utifrån fastställda priser/prismodeller och avtal.
- Kontrollera om avtal finns mellan Länservice och samtliga kunder och verifiera, med hjälp av stickprov, om avtalen efterlevs.
- Kartlägga vilka rutiner som finns samt hur eventuell delegationsordning ser ut gällande prissättning till kund. Med hjälp av stickprov kontrollera om rutin och delegationsordning följs.



Region Norrbotten

Kartläggning av Länservice säljverksamhet

2020-09-21

- Kartlägga vilka rutiner som finns samt hur eventuell delegationsordning ser ut gällande befogenhet att fastställa prislista/priser. Med hjälp av stickprov kontrollera om rutin och delegationsordning följs.
- Kartlägga vilka rutiner som finns samt hur eventuell delegationsordning ser ut gällande vem som har rätt att lägga upp kund i systemet. Med hjälp av stickprov kontrollera om rutin och delegationsordning följs.
- Kartlägga vilka rutiner angående lagerhantering som finns. Hur hanteras inventeringsdifferenser? Vem har rätt att boka bort differenser samt att kostnaden godkänns enligt gällande delegationsordning?
- Kartlägga vilka rutiner angående uthyrning av hjälpmedel utan förskrivning som finns samt redogöra för hur omfattande denna uthyrning är.

Kartläggningen har genomförts med hjälp av dokumentstudier, intervjuer samt stickprov ur både kund- och leverantörsreskontra. För utförligare beskrivning av tillvägagångssättet se Appendix.

3 Resultat av kartläggningen

3.1 Kundregister

Länservice försäljning sker fördelat på nedanstående sex kundgrupper enligt tabell 1. Försäljningen till interna kunder/LOV är den i särklass största kundgruppen med cirka 80 % av totalförsäljning. I denna kundgrupp inkluderas de så kallade "Lovarna", privata hälsocentraler, vilket innebär att dessa i princip hanteras som att de är intern verksamhet. Försäljningen till kommuner finns inom kundgrupperna 1 *Externa MINK* (avser inkontinenshjälpmedel), 6 *Kommuner* samt 7 *Hemsjukvård* kommuner.

Tabell 1 Försäljning per kundgrupp inklusive interna

Kundgrupp	2016	2017	2018	2019	2020 tom 30/6
utan kundgrupp				8 645,00 kr	- kr
1 [Externa MINK]	9 001 977,66 kr	9 360 728,21 kr	9 664 726,19 kr	10 508 111,44 kr	3 267 537,18 kr
2 [Interna kunder/LOV]	180 108 643,93 kr	183 169 842,28 kr	184 251 556,56 kr	198 671 732,44 kr	107 295 363,86 kr
varav LOV	3 123 000,00 kr	3 690 000,00 kr	4 106 000,00 kr	4 570 000,00 kr	2 612 000,00 kr
3 [Privat/övriga]	3 417 838,20 kr	2 616 116,02 kr	2 746 411,93 kr	2 672 232,49 kr	1 465 543,64 kr
4 [Tandvård]	4 524 966,01 kr	4 199 744,18 kr	4 214 347,16 kr	4 327 814,36 kr	1 933 082,21 kr
6 [Kommuner]	18 333 489,22 kr	21 123 899,47 kr	24 337 922,22 kr	27 092 387,45 kr	24 052 541,91 kr
7 [Hemsjukvård kommuner]	7 439 649,25 kr	7 967 417,92 kr	8 634 729,17 kr	9 358 060,05 kr	3 196 630,81 kr
Summa	222 826 564,27 kr	228 437 748,08 kr	233 849 693,23 kr	252 638 983,23 kr	141 210 699,61 kr

Källa: Länservice

I tabell 2 nedan summeras försäljningen till externa kunder enligt kundreskontran för respektive år som är av intresse för denna kartläggning. Tabell 1 och tabell 2 är inte direkt jämförbara då till exempel kundgrupp 1 *Externa MINK*, 6 *Kommuner* samt 7 *Hemsjukvård* kommuner återfinns under kommuner i tabell 2 nedan.

Tabell 2 Försäljning per kund beräknat från utdrag ur kundreskontran

Kunder (tkr)	2016	2017	2018	2019	2020 tom 30/6
Kommuner	36 082	36 322	46 994	48 154	32 132
Hälsocentraler (LOV)	3 123	3 690	4 106	4 570	2 612
Övriga externa kunder	3 302	2 251	3 497	2 704	1 564
Anställda inom Regionen	24	27	27	28	12
Summa	42 531	42 290	54 624	55 456	36 320

Källa: Egen beräkning

3.2 Kontroll priser/prismodell och avtal

För att genomföra kontrollerna av priser och marginaler har ett antal stickprov valts ut för respektive kundgrupp. Resultaten från granskningen av stickproven presenteras för respektive kundgrupp nedan. För ytterligare beskrivning av urvalsprocessen se Appendix.

Interna kunder

Inga påslag på interna kunder. Länservice kostnader fördelas schablonmässigt ut på den egna verksamheten. Vi har inte tagit del av hur denna beräkning ser ut.

Kommuner i Norrbotten

Länservice har tecknat samverkansavtal gällande medicinskt förbrukningsavtal med samtliga kommuner i Norrbotten. Dessa är tecknade 2017-09-01 och gäller tillsvidare. Samverkansavtalen gäller "de produkter som används inom sjukvård som kan kopplas till säkerställandet av en obruten vårdkedja". Försäljningen till kommunerna har varierat mellan 36 mkr för 2016 till 32 mkr för första halvåret 2020, se tabell 2. Förutom en marginal på produkterna så betalar kommunerna en fast kostnad, ett så kallat grundabonnemang, baserad på antalet invånare i respektive kommunen. Denna modell infördes 2017 och enligt företrädare för verksamheten följs detta upp årligen. Vi har inte kunnat verifiera att uppföljningen har genomförts. Grundabonnemanget är avsett att täcka kostnader som Ledning, IT, inköp, upphandling, administration, juridik samt konsultation. Påslaget/marginalen skall täcka kostnader för lager och kundtjänst. Genom att analysera marginalerna i stickproven kan vi konstaterat att marginalerna till största del ligger koncentrerade i enlighet med de nivåer som anges i Bilaga 1, Prispåslag per kundgrupp. Det finns dock ett antal transaktioner under 2016 som har en marginal på ca 19 procent vilket vi inte kan finna stöd för i Bilaga 1. Dessa stickprov avser till största delen inkontinenshjälpmedel. För utförligare beskrivning se Appendix.

Hälsocentraler inom den så kallade "Loven"

Antalet transaktioner gällande försäljning till hälsocentraler inom den så kallade Loven har legat på cirka 200st per år. För utförligare beskrivning se Appendix. Stickproven visar att de så kallade "Lovarna" i systemet till övervägande del har behandlats som interna kunder och ingen marginal har lagts på inköpspriset. De interna kunderna har dock via en fördelning fått bidra till att täcka Länservice kostnader. Detta har "Lovarna" inte behövt göra. Vi kan konstatera att denna kundgrupp har positivt särbehandlats och att Länservice därmed även har förlorat intäkter. Om kundgruppen skulle ha behandlats som övriga externa kunder där marginalerna för en majoritet av transaktionerna uppgår till 30 % så har Länservice förlorat cirka 5,4 mkr i försäljningsintäkter under den granskade perioden.

Övriga externa kunder

Antalet transaktioner till övriga externa kunder har legat mellan 500 och 700 stycket per år medan snittköpet varierat mellan ca 3 800 till 5 500 kr. Genom att analysera marginalerna i stickproven kan vi konstaterat att de till största del ligger koncentrerade i enlighet med den nivå som anges i Bilaga 1, Prispåslag per kundgrupp för kundgrupp 3 *privata/övriga*. Den gäller från och med 2012-04-02 med inget angivet slutdatum. Enligt

detta skall marginalen uppgå till 30 %. Enligt samma bilaga skall marginalen för perioden 2016-02-01 – 2020-01-01 uppgå till 15 %. För 12 stickprov (av 271 stickprov) stämmer detta. För utförligare beskrivning se Appendix.

Personalköp

Försäljningen till personal har varit marginell både till antal och i kronor. Genom att analysera marginalerna i stickproven kan vi konstaterat att marginalerna till största del uppgår till 25 % till och med 2017 därefter minskar marginalen till ca 11 %. Vi kan inte finna stöd för dessa marginaler i Bilaga 1 Prispåslag per kundgrupp. För utförligare beskrivning se Appendix.

Kommentarer

Genom stickproven kan vi konstatera att marginalerna mellan Länservice inköpspris och försäljningspriset till övervägande del följer marginalerna enligt bilaga 1. Det finns dock avvikelser som ibland innebär negativ marginal. Vi har också konstaterat att försäljningen till de så kallade Lovarna har skett utan marginal. Det innebär att Länservice förlorat försäljningsintäkter och att dessa kunder haft en konkurrensmässig fördel. Att detta kunnat hända visar på bristande interna rutiner.

3.3 Rutiner och delegation prissättning till kund

Vid nya artiklar har ett behov identifierats hos verksamheterna vilket initierar en upphandling. En upphandlingsgrupp med den kompetens som behövs sätts därefter ihop. Ett anbud antas och avtal skrivs under. En prislista med de produkter som ingår i avtalet läggs in i systemet som nyttjas, VISMA, även kompletterande uppgifter som beställningspunkt, minsta saldo, förpackningsstorlek samt inköpspris läggs också in. Enligt företrädare för verksamheten finns det i de flesta avtal en möjlighet till prisjustering en gång per år och det brukar också vara möjligt att göra mindre kompletteringar gällande produktsortiment. Prislistorna, och ny information angående leverantören i de fall det är en ny leverantör, mejlas till verksamhetsutvecklarna som lägger in det i Visma. Dessa priser som läggs in i Visma ligger sedan till grund för beräkning av det pris som Länservice kunder får betala för produkterna.

Det förekommer att leverantörsfakturer erhålls med pris som avviker från avtalat pris och det förekommer också att det kommer in en förfrågan om prishöjning utöver det som finns i avtalet. I båda dessa fall begärs enligt företrädare för verksamheten vanligtvis skriftlig information om varför en extra prisökning behövs. Regionens upphandlingsjurist tillfrågas i varje enskilt fall och om juristen anser att det är tillräckliga skäl för en extra prisökning så tillåts det. Den skriftliga förfrågan samt ny prislista sparas enligt företrädaren kopplat till befintligt avtal i upphandlingsmodulen. Information om nytt pris lämnas till verksamhetsutvecklarna som har som uppgift att uppdatera i Visma. Anledning/motiv till extra prishöjning kan dock inte noteras i Visma. Överlämningen av ny prisuppgift (då det är en befintlig leverantör) sker enligt företrädare för verksamheten inte alltid skriftligt. Detta gäller framförallt vid "extra" prishöjningar som ofta sker med kort varsel, utan kan ibland överlämnas muntligt. Ansvarig upphandlare ska enligt företrädaren för verksamheten alltid kontaktas ifall önskemål om prisförändringen

kommer och därefter godkänns. Den ansvarige upphandlaren är den som har ansvar att gå in och ändra i prislistan som följer med avtalet samt att kontakta verksamhetsutvecklarna som genomför ändringen i systemet.

Vid samtliga inköp kommer en inköpsorderbekräftelse från leverantören. På denna bekräftelse finns även uppgift om aktuellt pris. Inköpsfunktionen har som uppdrag att kontrollera pris mot avtalat pris innan orderbekräftelse lämnas. Om priset avviker kontaktas leverantören för att reda ut varför priset avviker. Ibland tillåts prisökningen och ordern godkänns men ibland godkänns inte prisökningen alternativt att det "bara" blivit fel. I dessa fall erhålls en ny orderbekräftelse med korrekt pris som därefter godkänns av inköpsfunktionen. I och med detta så atteras fakturan, i de fall den överensstämmer med godkänd order, automatiskt då den kommer. Om fakturan trots ordregodkännande avviker från ordern så får fakturaenheten fakturan och en ny utredning gällande avvikelserna genomförs.

För samtliga kundgrupper finns marginaler på olika produkter inlagda i systemet, se bilaga 1. Kunderna betalar det inköpspris som finns inlagt i Visma plus ett påslag motsvarande denna marginal. Påslaget läggs automatiskt in på respektive orderrad. Förändringar av marginalerna meddelas enligt företrädare för verksamheten av ekonomichef. Marginaler avseende försäljning till kommun finns reglerade i det samverkansavtal som är tecknat med samtliga kommuner i Norrbotten. Kommunkunderna betalar förutom marginalen ett fast abonnemangspris baserat på befolkningsstorleken. Vi har fått ta del av en översiktlig beräkning i form av en PowerPoint presentation av hur marginalen 11 procent samt den fasta delen till kommunkunderna beräknats. För övriga kundgrupper finns inte något beräkningsunderlag gällande hur marginalerna har beräknats.

Enligt uppgifter finns inga andra skriftliga rutiner eller delegationsordning som reglerar vem som har befogenhet att besluta om marginalernas storlek. Även formella beslut gällande marginaler saknas.

Kommentarer

I genomförda stickprov har vi kunnat konstatera att inköspriser ibland överstiger försäljningspris till kund. Marginalen blir således negativ. Det kan finnas flera anledningar till detta bland annat ren felaktighet vid då inköspriser läggs in i Visma eller brister i informationsöverföringen från inköp/upphandlare och verksamhetsutvecklarna. Vi ser allvarligt på att muntlig informationsöverföring ibland används.

Vi rekommenderar att kontrollfunktion som "larmar" när negativ marginal uppstår läggs in i systemet. Detta medför att kontroll kan ske av korrekt pris till kund. Vi rekommenderar också att skriftliga rutiner som reglerar arbetssätt vid prisändring arbetas fram. Dessa bör innefatta krav på att ärendehanteringssystemet skall användas vid överlämning av nya prisuppgifter mellan inköp/upphandling och verksamhetsutvecklarna. Detta säkerställer spårbarhet samt minimerar de risker som finns behäftat med muntlig informationsöverföring.

Vi anser att det är en allvarlig brist att det saknas rutin för att årligen säkerställa att Länservice kostnader täcks vid fastställande av marginalerna till de olika kundgrupperna. Detta kan medföra att Länservice inte täcker sina kostnader. Vi har

inom ramen för denna kartläggning inte gjort beräkningar på huruvida marginalerna täcker Länservice kostnader.

Länservice inköpspriser bestäms genom upphandling av olika produktgrupper och upphandlingsförfarandet finns reglerat i regionstyrelsens delegationsordning. Vi rekommenderar dock att delegation gällande vem som har rätt att fastställa pris till kund, det vill säga marginalen tas fram.

3.4 Rutiner och delegation gällande vem som har rätt att lägga upp ny kund i systemet

Enligt verksamhetsutvecklare sker ansökan från alla nya externa kunder via ett webbformulär. Om det är en ny kommunkund, till exempel när en ny enhet inom kommunen bildats, så ska användare mot det befintliga kundnumret, det vill säga kommunen, göras av representanten från den nya enhetens närmaste chef. Därefter genomförs inga ytterligare kontroller från Länservice sida utan den nya enheten får ett kundnummer kopplat till kommunen.

Om det är en ny privat extern kund skickas detta vidare till högre chef inom Länservice som genomför en kreditprövning på den nya kunden. Chefen meddelar därefter verksamhetsutvecklarna om klartecken att lägga upp den nya kunden. Nya interna kunder läggs upp via e-handelsfunktionen, dels i systemet Raindance och därefter hos inköpsenheten.

Enligt verksamhetsutvecklare är det verksamhetsutvecklarna samt så kallade "superanvändare", totalt fyra personer, som kan lägga upp nya kunder i systemen. Det skapas en logglista, där det är möjligt att se vem som gjort vad, som vid nya kunder sparas för alltid. Vid förändring av information hos befintliga kunder, till exempel adress, referenser, bankgironummer med mera, sparas logglistan i tre månader. Det finns dock ingen anvisning/rutin som talar om vad logglistorna eventuellt kan användas till.

Skriftliga rutiner och gällande delegation/delegationsordning saknas där ovanstående beskrivning av hur ny kund läggs in, hur information gällande befintlig kund får ändras, vem som har befogenhet att lägga in och godkänna nya kunder regleras. Enligt uppgift saknas även skriftlig anvisning av vilka kontroller som ska genomföras vid upplägg av nya kunder.

Kommentarer

Vi anser det vara anmärkningsvärt att skriftliga rutiner och delegationer saknas gällande vem som har rätt att lägga upp nya kunder samt reglerar vilka kontroller som ska göras. Detta är en förutsättning för god intern kontroll. Risk finns för att fel uppstår då skriftliga rutiner saknas och /eller är otydliga. Det medför även att det finns risk att kontinuiteten i arbetsuppgifterna tappas vid byte av personal. Vi anser att det är behäftat med stor risk att enskild medarbetare kan gå in och ändra uppgifter hos kund. Dokumentationen sparas i tre månader men därefter finns ingen möjlighet att kontrollera vem som genomfört ändringen. Det skulle kunna missbrukas.

Kontrollfunktioner ska säkerställa att korrekt godkännande sker av nya kunder samt att leveranser inte sker om förfallna fordringar finns. Kontrollfunktioner ska säkerställa att upplägg och ändringar av fasta data avseende kunder sker korrekt.

Vi rekommenderar därför skriftliga rutiner arbetas fram och implementeras samt att delegation gällande vem som har befogenhet att ta dessa beslut fastställs.

3.5 Rutiner gällande inventering och lagerhantering

Enligt uppgift från verksamheten har inventering av hela lagret tidigare år genomförts på en lördag i november. Vid införandet av WMS, det nya lagerhanteringssystemet, våren 2019 nollades lagersaldot och efter inventering lades nytt lagersaldo in. I och med införandet av WMS ska lagret inventeras 4–5 ggr per år löpande jämfört med en gång per år tidigare. Vid intervjun framkommer att inventeringarna hitintills skett spontant och det har inte genomförts någon kontroll av att samtliga produkter inventerats.

Enligt företrädare för verksamheten kan inventeringarna ske av olika anledningar:

Spontaninventering – Lagerarbetaren som plockar ordrar genomför en inventering av egen vald hylla/produkt.

Inventering vid noterad avvikelse – Lagerarbetaren upptäcker att saldot inte stämmer vid plock av order. Det kan både saknas alternativt finnas fler på hyllan än vad som finns noterat i VMR. Det uppstår en så kallad *avvikelse under plock*. Det innebär att antalet som till exempel överstiger det faktiska antal på platsen flyttas från huvudlagret till avvikelselagret i både WMS och Visma. Det är också möjligt att ta tillbaka varor från avvikelselagret till huvudlagret.

Planerad inventering – verksamhetsutvecklarna skicka ut inventeringslista med ett antal positioner till lagerpersonalen med uppdrag att inventera. Resultatet av inventeringen samlas in av verksamhetsutvecklaren och efter kontroll kan ytterligare en inventeringskontroll ske framförallt vid avvikelser.

Kassationer – det kan vara produkter med kort datum eller som är trasiga. För dessa ändamål finns speciella inventeringskoder som gör att anledningen till lagerjusteringen framkommer. Det sker ingen kontroll eller uppföljning av detta.

Avvikelse vid inventeringarna noteras i avvikelselagret, vilket kan vara både plus och minus. Enligt företrädare för verksamheten genomförs en manuell kontroll av de största avvikelserna. Ibland förklaras avvikelserna av att det blivit ett enhetsfel (förpackning/styck). Inleveranser i systemet sker när varan sätts på hyllan och upplockaren ska "Plocka upp i minsta plockbara kvantitet". Detta följs inte alltid och därmed kan enhetsfel uppstå. Då får denna avvikelse ligga kvar i avvikelselagret till nästa månad. Då inventeras produkten igen och en justering av enhet har skett och då blir avvikelsen med motsatt tecken och "tar ut" den föregående avvikelsen. Enligt företrädaren för verksamheten nollas avvikelselagret varje månad i samband med fakturering vilket innebär att lagersaldot i ekonomisystemet ändras. Det medför med andra ord en kostnad alternativt en intäkt som påverkar resultatet.

Kommentarer

Genomförande av inventeringarna sker idag spontant och utan övergripande planering. Det medför att det inte finns någon rutin som säkerställer att hela lagret inventeras minst en gång per år för att säkerställa god intern kontroll. Vi rekommenderar att rutiner som säkerställer detta arbetas fram och implementeras skyndsamt. Den grundläggande inventeringsplaneringen kan även fortsättningsvis kompletteras med spontana kontroller av vissa sektioner speciellt vid misstanke om avvikelser.

Rutiner vid kassationer bör också utarbetas och kompletteras med kontrollmoment som kan utgöras av att "fyra-ögonprincipen" tillämpas innan varorna kasseras. På grund av brister i eller avsaknad av kontrollfunktioner så finns idag möjlighet för en enskild medarbetare att tillförskansa sig produkter utan att det uppmärksammas. Medarbetaren kan till exempel bära en kartong med någon vara till bilen och noterar den som kasserad eller genomföra en spontaninventering och där notera att några produkter saknas. Kontrollmoment ska finnas för att försvåra eller helst förhindra att liknande saker kan hända. Vidare anser vi också att det är allvarligt att delegation på vem som har rätt att verkställa justering av lagersaldo saknas. Detta medför att en enskild medarbetare utan chefsbefattning i stor omfattning kan påverka Länservice resultat. Avvikelselagret kan uppgå till stora belopp (1,9 mkr 2020-08-18). Viss analys genomförs men dokumentation saknas. Det innebär att inga efterkontroller kan genomföras. Vi anser därför att det bör arbetas fram en rutin på hur kontroller ska gå till och hur dessa ska dokumenteras samt reglerar vilka analyser av avvikelser gällande lagersaldo som ska genomföras. Vi anser att detta är ett led i ett förbättringsarbete som minskar lagerdifferenserna.

3.6 Rutiner gällande uthyrning av hjälpmedel utan förskrivning

Det normala gällande uthyrning alternativt försäljning av hjälpmedel är enligt företrädare för verksamheten att ett behov av till exempel ett hjälpmedel hos en person konstateras. En förskrivare, till exempel en arbetsterapeut eller en sjuksköterska, träffar personen och gör en bedömning av huruvida det finns ett behov. Det kan gälla hygienhjälpmedel, rullstolar, rullatorer sjukvårdssäng med mera. Därefter görs en förskrivning av de hjälpmedel som behövs. Beställningen kommer till länservice (via Websesam) och en order genereras. Om det visar sig att ordern inte matchar det som finns i lager eller om det är annat fel så måste lagerarbetaren, som är den som expedierar ordern, gå till kundtjänst och informera om felaktigheten. Enligt företrädaren för verksamheten kontakter kundtjänst förskrivaren som bekräftar ändringen och först därefter kan leveransen ske. Om produkten inte finns på lager går ärendet till inköp som enligt företrädaren för verksamheten beställer hem produkten för leverans till kund. Om produkten går sönder kontakter brukaren förskrivaren som beställer service. Brukaren kan också ringa till service direkt och då får förskrivaren informationen efteråt.

Enligt företrädare för verksamheten så har det förekommit uthyrning/försäljning till privatpersoner utan förskrivning i ett mindre antal fall per år fram till våren 2020, se tabell 3 nedan. Det har gällt uthyrning/försäljning till personer som redan haft förskrivna hjälpmedel i hemmet men som till exempel behövt extra hjälpmedel till sommarstugan.

2020-09-21

Dessa personer har då kunnat kontakta kundtjänst direkt för att göra sin beställning det vill säga utan att en förskrivare gjort en bedömning.

Tabell 3 Uthyrning försäljning av hjälpmedel utan förskrivning

(kr)	2016	2017	2018	2019	2020 tom 30/6
Hyra	6 204	3 320	2 440	3 380	160
Försäljning	108 104	94 440	68 887	77 041	26 476
Summa	114 308	97 760	71 327	80 421	26 636

Källa: Intern beräkning av Länservice.

Enligt uppgift från verksamheten har det endast gällt ett begränsat sortiment som till exempel hemsjukvårdssäng, enkla hygienhjälpmedel och manuell transportrullstol och uthyrningen har endast varit tillfällig och beviljats ifall hjälpmedlen funnits tillgängliga. De personer som fått förskrivna hjälpmedel har enligt företrädare för verksamheten prioriterats före i det fall det varit brist på hjälpmedlen.

Som vid försäljning av övriga produkter så sker upphandling av hjälpmedlen. Vid tecknande av nya avtal så är det upphandlaren som godkänner priserna. Administratören ansvarar sedan för att de nya avtalen och de nya priserna registreras in i systemet Web-Sesam som är den portal som används för hjälpmedel.

3.7 Övriga iakttagelser

Enligt uppgifter från verksamheten sker fakturering i slutet av varje månad. Samtliga externa kunder har 40 dagars kredittid. Hanteringen innebär att en kund som beställer varor i början av en månad kan få upp till 70 dagars kredittid. Det kan därefter hinna ske ett flertal ordrar och leveranser till kunden innan betalning skett av den första fakturan.

Det genomförs ingen kontroll huruvida det finns förfallna kundfordringar innan ny leverans sker till kund.

Kommentarer

Kredittiden är inte enligt gängse praxis vilket är en fördel för kunden samtidigt som det hos Länservice binder kapital då Länservice inte har så generösa kredittider på sina leverantörsfakturer. Den långa kredittiden innebär risk för större kreditförluster då fler inköp kan hinna ske innan avsaknad av betalning kan uppmärksammas. Vi rekommenderar att kredittiden marknadsanpassas till 30 dagar.

Avsaknad av kontroll gällande förfallna fakturer innebär risk att leverans sker till kunder där betalning mest troligt inte kommer att erhållas. Vi rekommenderar att rutin som innebär kontroll mot befintliga kundfordringar införs innan leverans sker.



Region Norrbotten
Kartläggning av Länservice säljverksamhet

2020-09-21

Nedanstående tabell 4 visar leveranser som skett men som ännu inte är fakturerat. Från 2019 och framåt uppgår summan till ca drygt 1,8 mkr varav 1,6 mkr är att hänföra till första halvåret 2020. Det gäller nästan uteslutande andnings- och munskydd och uppkommit på grund av covid -19. Vi rekommenderar att rutiner arbetas fram som säkerställer att samtliga leveranser blir fakturerade.

Tabell 4 Ej fakturerat

Kundgrupp	2016	2017	2018	2019	2020 tom 30 juni
Utan kundgrupp				- kr	397,92 kr
1 [Externa MINK]	- kr	- kr	- kr	43 271,98 kr	29,90 kr
2 [Interna kunder/LOV]	11 537,37 kr	32 167,11 kr	1 710,82 kr	45 984,88 kr	56 133,80 kr
3 [Privat/övriga]	- kr	- kr	29,32 kr	13 050,29 kr	9 177,39 kr
4 [Tandvård]	- kr	336,87 kr	177,27 kr	363,48 kr	206,60 kr
6 [Kommuner]	285,53 kr	151,54 kr	2 976,86 kr	118 333,10 kr	1 534 482,76 kr
Summa	11 822,90 kr	32 655,52 kr	4 894,27 kr	221 003,73 kr	1 600 428,37 kr

Källa: Länservice

Datum som ovan

KPMG AB


Gunnar Karlsson
Auktoriserad revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.



2020-09-21

Appendix

Metod

Kartläggningen har genomförts genom dokumentstudier av relevanta dokument som Länservice tillhandahållit. Därefter har intervjuer skett med berörda tjänstepersoner på plats i Länservice lokaler i Boden. För att ytterligare bekräfta vissa rutiner har även rundvandring i lagerlokaler skett.

För att genomföra kontroller av priser och marginaler har KPMG haft möjlighet att logga in i Länservice system, både till kund- och leverantörsreskontra. Ett antal stickprov valts ut för respektive kundgrupp. Antalet stickprov är baserat på antalet fakturor samt på en bedömning av den risk som föreligger med att sälja till respektive grupp. Se beskrivning under respektive kundgrupp nedan. Stickproven är därefter uttagna med hjälp av statistikprogrammet IDEA. För priskontrollen har första orderraden på varje faktura i urvalet valts ut och Länservice inköpspris för produkten, avtalade inköpspris, avtalsnummer samt försäljningspris har noterats. Batchnummer har också använts eftersom priserna har kunnat variera beroende på leveranstillfället. Notering för ordrar som starkt påverkats av covid-19 har också en markering. Därefter har marginal mellan Länservice faktiska inköpspris och försäljningspris till kund beräknats. Det har dock varit problematiskt att jämföra faktiskt inköpspris med avtalat inköpspris då till exempel avtalat pris kan avse en förpackning medan försäljningspriset anges per styck. Avtalspriset är det senast noterade avtalspriset vilket innebär att det för ordrar från åren 2016–2019 kan ha gällt andra avtalade inköpspriser. Vi har därför fokuserat på jämförelsen mellan faktiskt inköpspris och försäljningspris. Resultaten av granskningen av stickproven presenteras för respektive kundgrupp nedan.

Kommuner i Norrbotten

Länservice har tecknat samverkansavtal gällande medicinskt förbrukningsavtal med samtliga kommuner i Norrbotten. Dessa är tecknade 2017-09-01 och gäller tillsvidare. Samverkansavtalen gäller "de produkter som används inom sjukvård som kan kopplas till säkerställandet av en obruten vårdkedja". De produktområden som enligt Region Norrbottens definition avses är:

- Inkontinensmaterial
- Nutritionsprodukter
- Sårvårdsprodukter
- Laboratoriematerial
- Diabetestekniska förbrukningshjälpmedel
- IVA- och Anestesiprodukter
- Operationsprodukter
- Medicinska handskar

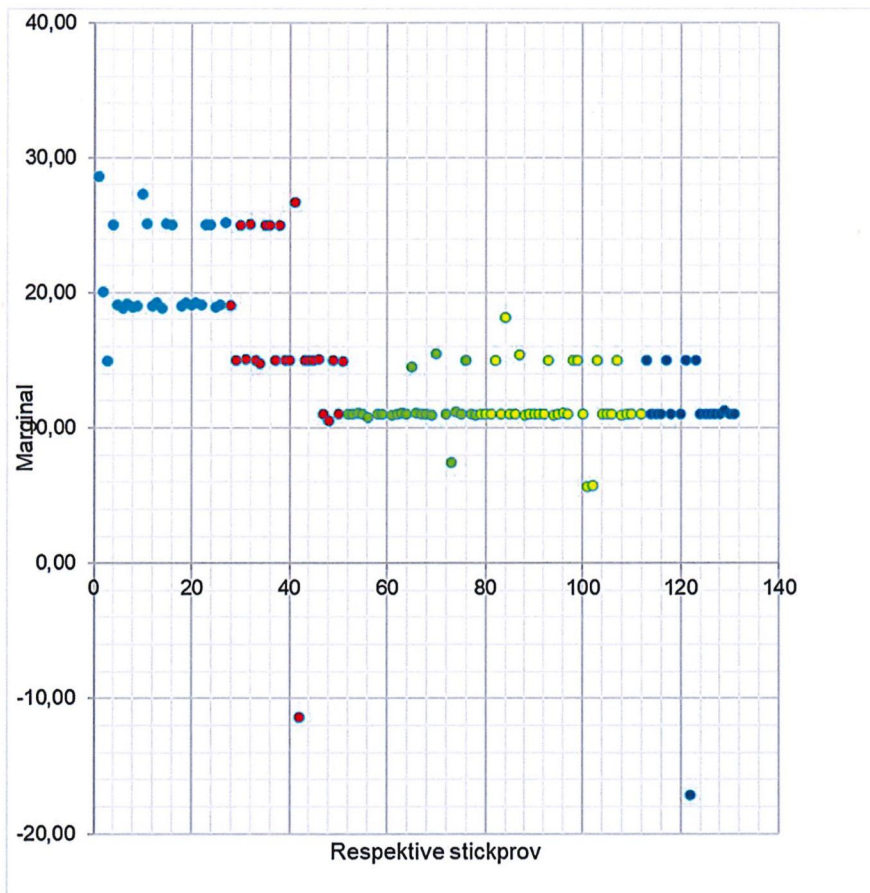
Länservice har ett stort antal transaktioner med kommunerna samtidigt som försäljning till kommuner bedöms inneha en mindre risk än till exempel externa kunder.

2020-09-21

På grund av det stora antalet fakturor och den relativt låga risken har stickproven för kommuner delats upp på två olika urval. Först har transaktionerna sorterats på år och transaktioner över 20 tkr har använts vid första urvalet. Av dessa har 5% av transaktionerna/år (motsvarande 112 st) tagits ut som det första stickprovet. Andra stickprovsurvalet har gjorts genom att ta ut 20 stickprov från de kvarvarande transaktioner som inte var med i första urvalet (d.v.s transaktioner under 20tkr). Totalt antal stickprov för gruppen kommuner blir därmed 132. Marginalerna för respektive stickprov som ligger i kronologisk ordning med start 2016 kan ses i nedanstående diagram. Tre stickprov med marginaler på 85%, 1 690% samt 1 706% har utelämnats i diagrammet. Dessutom har fyra transaktioner där inköpspris saknats utelämnats. Dessa har enbart avsett fraktkostnad.

Genom att analysera marginalerna i stickproven kan vi konstaterat att marginalerna till största del ligger koncentrerade i enlighet med de nivåer som anges i Bilaga 1, Prispåslag per kundgrupp. Det finns dock ett anta transaktioner som under 2016 som har en marginal på ca 19 procent vilket vi inte kan finna stöd för i Bilaga 1. Dessa stickprov avser till största delen inkontinenshjälpmedel.

Diagram 1 Stickprov kommuner i Norrbotten

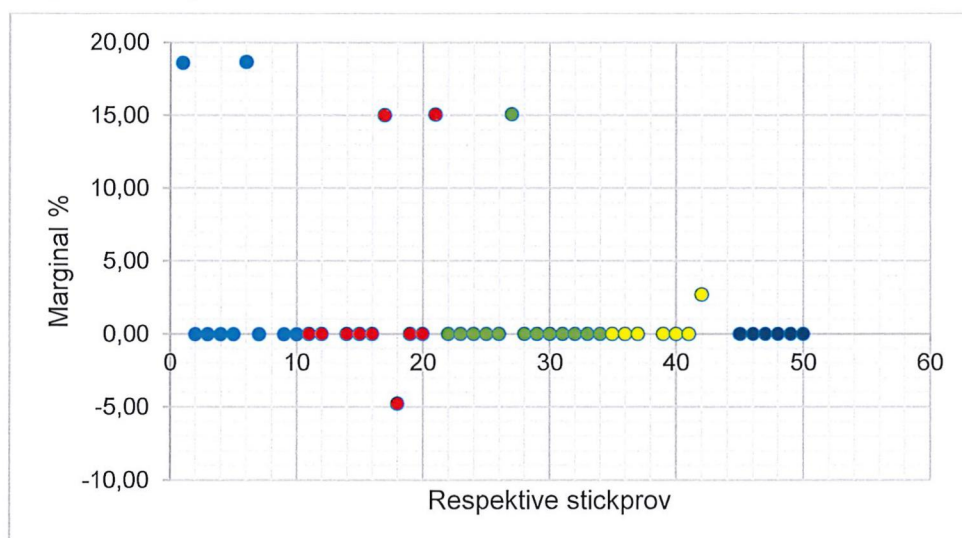


Hälsocentraler inom den s.k. LOVEN

Försäljningen till hälsocentralerna inom den så kallade Loven ligger inom kundkategori 2 interna/Lov. Antalet transaktioner gällande försäljning till hälsocentraler inom den så kallade LOVEN har med start 2016 uppgått till 183, 204, 234, 204 per år och för 2020, till och med 30/6, uppgick antalet transaktioner till 96 stycken. Genomsnittsköpen har varierat mellan 22 000 till 29 000 per order över åren. För denna grupp uppgår stickproven till 5% av transaktionerna/år på fakturor överstigande 20 000 kr vilket medför totalt 50 stickprov. Marginalerna för respektive stickprov som ligger i kronologisk ordning med start 2016 kan ses i nedanstående diagram. Fem stickprov där försäljningspriset varit noll kronor alternativt minus då det varit en kreditfaktura har utelämnats i diagrammet.

Med några få undantag har marginalen varit noll vid försäljning till "Lovarna". Vid tre transaktioner har marginalen uppgått till 15 % medan det under 2016 fanns två transaktioner som hade en marginal på drygt 18%. För en transaktion under 2019 uppgick marginalen till nästan tre procent medan en transaktion under 2017 hade en negativ marginal vilket indikerar att försäljningspriset var lägre än vad Länservice inköpspris varit.

Diagram 2 Stickprov Hälsocentraler inom den så kallade Loven



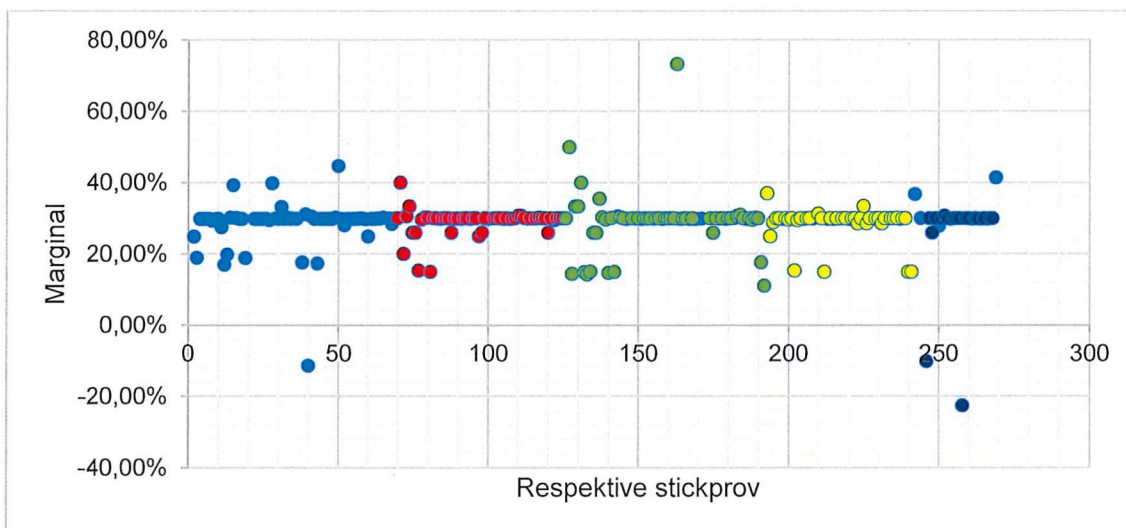
Blå prickar avser stickprov från år 2016 medan röd avser år 2017, grön avser år 2018, gul avser år 2019 och slutligen mörkblå som avser stickprov från första halvåret 2020.

Övriga externa kunder

Antalet transaktioner gällande försäljning till övriga externa kunder har varierat mellan 515 och 690 per år och för 2020, till och med 30/6, uppgick antalet transaktioner till 288. Genomsnittsköpen har varierat mellan 3 895 kr till 5 431 kr per order över åren. För gruppen externa kunder uppgår stickproven till 10% av transaktionerna/år vilket medför totalt 271 stickprov. Marginalerna för respektive stickprov som ligger i kronologisk ordning med start 2016 kan ses i nedanstående diagram. Fem stickprov där försäljningspriset varit noll kronor har utelämnats i diagrammet. Dessa har avsett

produkterna *Glasögonbidrag*, *Rem Umeå immunologi*, två *Högekostnadskort* för sjukvård samt *Räkning självkarboniserande*. Enligt lag har till exempel privata läkare rätt att få remisser och provrör gratis vilket kan förklara vissa transaktioner där försäljningspriset är noll kronor. Därutöver har ytterligare åtta transaktioner utelämnats i diagrammet där beräkning av marginal inte kunnat göras. Det har för dessa saknats inköpspris eller varit en kreditfaktura. Majoriteten av transaktionerna har en marginal på 30 % eller nära 30 %. En av de transaktionerna med negativ marginal från 2020 är märkt med covid-notering.

Diagram 3 Stickprov övriga externa kunder



Blå prickar avser stickprov från år 2016 medan röd avser år 2017, grön avser år 2018, gul avser år 2019 och slutligen mörkblå som avser stickprov från första halvåret 2020.

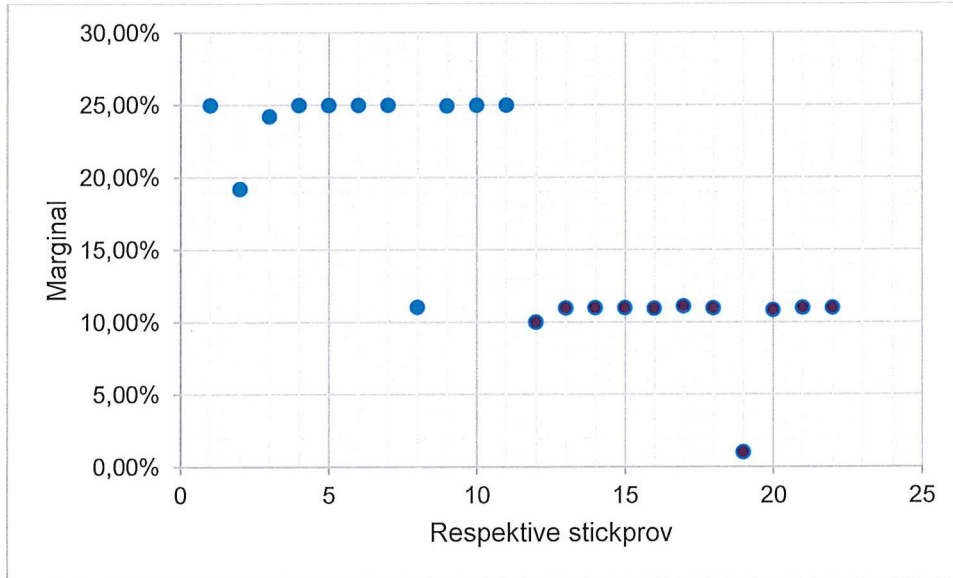
Anställda inom Region Norrbotten

Antalet transaktioner gällande försäljning till anställda inom Region Norrbotten har varierat mellan 79 och 113 per år och för 2020, till och med 30/6, uppgick antalet transaktioner till 32. Genomsnittsköpen har varierat mellan 214 kr för 2016 till 386 kr för 2020. 5 % av transaktionerna per år valdes ut för granskning vilket medförde att antalet stickprov för gruppen blev totalt 22 stycken.

Region Norrbotten
Kartläggning av Länservice säljverksamhet

2020-09-21

Diagram 4 Stickprov anställda inom Region Norrbotten





Region Norrbotten
Kartläggning av Länservice säljverksamhet

2020-09-21

Bilaga 1 Prispåslag per kundgrupp

Kundprisgr. 1	Artikelprisgr 1	Fsg.pris påslag %	Från datum	Till datum
1 [Externa MINK]	0	25	2012-04-02	2017-09-01
2 [Interna kunder/LOV]	0	15	2012-04-02	2016-01-31
3 [Privat/övriga]	0	30	2012-04-02	
4 [Tandvård]	0	43,75	2012-04-20	2016-01-31
5 [Gratis]	0	-100	2012-04-02	
6 [Kommuner]	0	25	2012-04-02	2017-09-01
7 [Hemsjukvård kommuner]	0	11	2013-09-01	
2 [Interna kunder/LOV]	1 [Inkontinens]	15	2016-02-01	2017-12-31
1 [Externa MINK]	1 [Inkontinens]	15	2016-02-01	2017-09-01
3 [Privat/övriga]	0	15	2016-02-01	2020-01-01
6 [Kommuner]	1 [Inkontinens]	15	2016-02-01	2017-09-01
7 [Hemsjukvård kommuner]	1 [Inkontinens]	15	2016-02-01	2017-09-01
1 [Externa MINK]	1 [Inkontinens]	15	2016-02-01	
6 [Kommuner]	1 [Inkontinens]	11	2017-09-01	
1 [Externa MINK]	1 [Inkontinens]	11	2017-09-01	
7 [Hemsjukvård kommuner]	1 [Inkontinens]	11	2017-09-01	
1 [Externa MINK]	0	11	2017-09-01	
6 [Kommuner]	0	11	2017-09-01	

Källa: Länservice