

Revisionsrapport

Granskning av tillförlitlighet i redovisning, system och rutiner avseende kundfakturering

*Carina Olausson
Certifierad kommunal
revisor*

*Anna Carlénius
Certifierad kommunal
revisor*

*Susanna Huber
Revisionskonsult*

November 2017

Region Norrbotten

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning	1
2.	Inledning	2
2.1.	Bakgrund	2
2.2.	Syfte och revisionsfråga.....	2
2.3.	Revisionskriterier	2
2.4.	Metod och avgränsning	3
3.	Iakttagelser.....	4
3.1.	Rutiner och riktlinjer.....	4
3.1.2.	Bedömning.....	6
3.2.	Kontroller	7
3.2.1.	Utförda tjänster faktureras, överensstämmer med underlag och överenskomna villkor	7
3.2.2.	Dröjsmål	10
3.2.3.	Bedömning.....	10
3.3.	Hanteras integritetskänsliga uppgifter på ett ändamålsenligt sätt?	11
3.3.1.	Bedömning.....	12

2017-11-09



Carina Olausson
Certifierad kommunal revisor
Projektledare



Marie Lindblad
Certifierad kommunal revisor
Uppdragsledare

1. *Sammanfattning*

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har PwC granskat om regionstyrelsens interna kontroll i samband med kundfakturerings är tillräcklig. Uppdraget har tillkommit via revisorernas risk- och väsentlighetsanalys.

Bedömningsskalan för intern kontroll sträcker sig från; "otillräcklig", "bristande", "till övervägande del tillräcklig", "tillräcklig".

Vår sammanfattande bedömning är att regionstyrelsens interna kontroll inom området till övervägande del är tillräcklig.

Den sammantagna bedömningen ovan baseras på ett antal kontrollmål med underliggande bedömningar, vilka framgår nedan men redovisas mer utförligt i rapporten.

- Regionens regler och rutiner för fakturerings är i stort ändamålsenliga.
- Det finns system ute i verksamheterna som säkerställer att alla utförda tjänster/produkter som skrivs in i verksamhetssystemen blir fakturerade, att faktureringen baseras på överenskomna villkor och att upprättade fakturor överensstämmer med underlag. Vidare bedöms fakturerings ske utan dröjsmål och att betalningsbevakning och kravrutin fungerar.
- De granskade verksamheterna inom regionen har till övervägande del säkerställt att känsliga patientuppgifter hanteras på ett ändamålsenligt sätt i samband med kundfakturerings.

För att utveckla området bör följande rekommendation prioriteras:

- Styra upp kontroller som i säkerställer att tjänster som utförs men inte registreras i verksamhetssystem också faktureras, exempelvis intyg som skrivs ut men inte alltid föranleder fakturerings. Detta i syfte att tillse att alla tjänster faktureras och att alla patienter behandlas på jämlikt sätt.

Vi ser positivt på att Region Norrbotten fortsätter arbetet med att utveckla sekretessarbetet för patientkontorets administratörer avseende vilken information som kan lämnas ut vid inkommande samtal till från exempelvis anhöriga.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Regionen tillhandahåller tjänster och produkter för vilka man fakturerar betydande belopp årligen. Det handlar om vårdtjänster, hyror, sjukvårdsmaterial, transporter mm. Väl fungerade system och rutiner är således viktigt för att säkerställa en tillförlitlig hantering av regionens fakturerings.

Det finns risker förknippade med faktureringsadministrationen vilka kan leda till att fakturerings inte sker eller att den sker på felaktigt sätt.

En annan väsentlig fråga i samband med fakturerings av exempelvis vårdtjänster är hanteringen av eventuella sekretessuppgifter. En felaktig hantering av känsliga uppgifter kan orsaka integritetsskada hos patienter och förtroendeskada för regionen.

Regionstyrelsen bär ansvaret för den interna kontrollen och har till uppgift att utforma ändamålsenliga regler och rutiner på området och säkerställa att dessa efterlevs.

2.2. Syfte och revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsens interna kontroll i samband med kundfakturerings är tillräcklig.

Kontrollmål

- Är regionens regler och rutiner för fakturerings ändamålsenliga, i form av:
 - Att de är heltäckande?
 - Att de är dokumenterade?
 - Att de är anpassade till ansvarsorganisationen?
 - Att de är kända i organisationen?
- Finns kontroller som säkerställer:
 - Att alla utförda tjänster/produkter faktureras?
 - Att fakturerings baseras på överenskomna villkor?
 - Att upprättade fakturor överensstämmer med underlag?
 - Att fakturerings sker utan dröjsmål?
 - Att det finns en fungerande betalningsbevakning och kravrutin?
- Hanteras integritetskänsliga uppgifter på ett ändamålsenligt sätt?

2.3. Revisionskriterier

- Kommunallagen (6:7)
- Offentlighets- och sekretesslagen (25:1)
- Patientdatalagen (2008:355)
- Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS) 2008:14
- Personuppgiftslagen (1998:204)
- Regionens interna regler och riktlinjer inom granskningsområdet

2.4. Metod och avgränsning

Granskningen omfattar kundfakturerings, granskningen har begränsats till att gälla ett urval av hälsocentraler, ett urval av folktandvårdscentraler, patienthotell Vistet i Sunderbyn samt akutmottagningen i Kalix. Granskningen har även avgränsats till att gälla inomlänsvård. D.v.s. fakturor till andra län har inte granskats, detsamma gäller fakturor till andra länder m.m.

Granskningen har utförts genom studier av styrande dokument och rutinbeskrivningar. Vidare har vi genomfört intervjuer med redovisningschef, verksamhetschef Administrativt stöd och utveckling, chef Patientkontoret, kassapersonal (totalt 13 personer) inom granskade områden, administratörer och handläggare. Totalt antal personer som intervjuats är 20 personer. Vidare har verifiering gjorts av kundfakturerings inom granskade områden.

Hälsocentraler som ingått i granskningen är: Hertsöns hälsocentral, Mjölkkuddens hälsocentral, Porsöns hälsocentral, Råneå hälsocentral, Pajala hälsocentral, Björknäs hälsocentral och Överkalix hälsocentral.

Folktandvårdscentraler som ingått är: Örnäsets folktandvård, Björknäs folktandvård, Överkalix folktandvård och Kalix folktandvård.

Rapporten är sakgranskad av ovan nämnda personer samt kvalitetssäkrad av Per Stålberg, certifierad kommunal revisor inom PwC.

3. Iakttagelser

3.1. Rutiner och riktlinjer

Inom Region Norrbotten finns en processbeskrivning för att ta betalt, där syftet är att säkerställa att regionen får in pengar för tjänster som har utförts och ska debiteras. Tjänster som debiteras är bland annat vårdtjänster, t.ex. besök på mottagning, vårdtillfälle, vaccination och tandvård. Processen ska effektivt och säkert administrera betalningsunderlag som leder till avstämda inbetalningar så att regionen får in betalning för utförda tjänster och försålda varor.

Inom regionen finns ett flertal system som skapar fakturafil till ekonomisystemet och exempel på dessa är; VAS, Carita, Sesam, Landlord, Clims, Nris, Mia, Ambulink och Putty (dessa system kommer att benämnas verksamhetssystem i revisionsrapporten). Systemet E-biff används för att skapa elektroniska fakturor som efter godkännande överförs till Raindance. Rkonomisystemet Raindance används för själva kundreskontran. Vidare används ett externt företag (Kuverteringsföretag) för själva distributionen av fakturorna ut till patienten. Systemet Girovision används för att administrera inbetalningar och Collectors Online används för att administrera inkassoärenden. För själva hanteringen med inkasso, kravhantering etc. används det externa företaget Visma (Inkassobyrå). För att kunna skapa en kundfaktura måste det finnas underlag som i de flesta fall skapas i något av verksamhetssystemen.

Det finns ingen samlad dokumenterad rutinbeskrivning för hantering av kundfordringar men det finns rutiner inom öppenvården, slutenvården samt lathund för fakturering vid Hotell Vistet. Syftet med rutinerna är att klarlägga och kvalitetssäkra arbetet kring fakturering av öppen-/slutenvårdsbesök och försäljning. Exempel på rutiner är Rutin slutenvårdsfakturerings, Rutin manuell fakturering och filinläsning av fakturor, Lathund fakturering Hotell Vistet, Rutin Frisktandvård, Rutin Öppenvårdsfakturerings, Rutin Kassaredovisning, Lathund Folktandvård inläsning av fakturafil och Rutin Inkasso hämta och lämna filer. Sammanfattningsvis kan man säga att varje moment i regionen fakturahantering har en tillhörande rutin.

Själva fakturan skapas i regionens olika verksamheter, men det är Administrativt stöd och utveckling som administrerar regionens kundfakturerings. Administrativt stöd och utveckling har ett länsuppdrag, det vill säga att all kundfakturerings för hela regionen går via dem. Patientkontorets (en avdelning inom administrativt stöd och utveckling) uppgift är framförallt att ansvara för utbildning, information, ge råd och stöd till involverade personer samt samordna och kvalitetssäkra det utförda arbetet.

I Region Norrbotten ställdes totalt 402 991 kundfakturor ut under 2016. Majoriteten av kundfakturorna var så kallade filfakturor, 386 544 stycken (96 %). En filfaktura är en faktura som är digital från det att den skapas i verksamhetssystemet tills den går in i ekonomisystemet och vidare till det externa företaget som distribuerar fakturan. Vidare skickades 16 447 manuella fakturor (4 %). Manuella fakturor skapas oftast när man går in och ändrar något i efterhand, för Region Norrbottens del avser det framförallt krediteringar och e-biffakturor. Manuella fakturor görs också löpande, allt eftersom underlag kommer

in i pappersform eller elektroniskt till Patientkontoret från olika enheter inom Region Norrbotten.

Även om de intervjuade uppger att de inte så ofta tittade i rutindokument, då de kan dessa utantill, så angav de att de vet var rutiner/lathundar för arbetet finns. De intervjuade upplevde att de olika rutinerna är anpassade till arbetet och är kända i organisationen. De intervjuade uppgav även att kommunikationen/informationsflödet fungerade tillfredsställande och att kassapersonalen hade den information som krävdes. De intervjuade upplevde även att de kunde vända sig till patientkontoret om de behövde hjälp och att personalen på patientkontoret är hjälpsamma och tillmötesgående.

Nedan visas en förenklad bild¹ över att ta betalt och skapa en kundfaktura inom region Norrbotten:



3.1.1.1. Öppenvården

För öppenvården (vård/ behandling som utförs på patienter som ej är inneliggande) registreras besök (eller uteblivet besök) på plats i receptionens kassor. Betalar patienten inte på plats, skapas en faktura med faktureringsavgift automatiskt utifrån den vård som registrerats. Vid varje kassa görs en kassaavstämning vid dagens slut. En gång per vecka skapas en fil och alla ej betalda registreringar debiteras ut i form av en kundfaktura. Ej betalda registreringar är framförallt uteblivet besök som ej avbokats.

Nedan visas statistik över antal besök i relation till betalsätt inom Öppenvården i Region Norrbotten:

Öppenvården besök 2016	Antal
Antal besök	1 330 734 st
Varav antal kundfakturor	79 877 st
Varav frikort eller o-kvitto, patienten betalar ingenting	900 293 st
Varav patient betalar på plats	350 564 st

3.1.1.2. Folktandvården

För Folktandvården skapas underlaget för själva fakturan inne i patientrummet hos tandläkaren, tandhygienisten och/eller tandsköterskan. Där informerar professionen om vilka behandlingar patienten har gjort och skriver även in det i verksamhetssystemet. När sedan patienten går till receptionen finns informationen där om vilket belopp som patienten ska betala. Patienten kan betala med kort eller så kan en faktura skapas. Vid dagens slut eller varje fredag tas en bevakningslista ut för att se om någon patient inte har betalat. Var

¹ Förenklad bild av Regionens processkarta

det någon patient som inte hade betalat skickas en kundfaktura med faktureringsavgift till patienten.

Nedan visas statistik över antal besök samt utfall kundfakturor och utfall betalar på plats inom Folktandvården i Region Norrbotten:

Folktandvården 2016	
Antal besök	260 499 st
Utfall kundfakturor	7 672 619 kr
Utfall patient betalar på plats	5 421 523 kr

3.1.1.3. Akutmottagningen Kalix

För Akuten Kalix skapas automatiskt en kundfaktura för vårdavgift vid utskrivning av patienten. På akutmottagningen går det inte att betala med kort, utan alla patienter faktureras. Kostnaden för besöket vid akuten klassas som öppenvård och ingår i rutinen för Öppenvårdsfakturerings enligt avsnitt 3.1.1.1 ovan. Om patienten däremot blir inlagd på avdelning klassas det som slutenvård.

Slutenvårdsfakturerings sker en gång i veckan, varje måndag. Slutenvårdsfilen skickas från verksamhetssystemet (VAS) och läses in automatiskt i ekonomisystemet Raindance.

3.1.1.4. Hotell Vistet Sunderbyn

För Hotell Vistet Sunderbyn skapas en kundfaktura vid utcheckningen om inte patienten betalar med kort. Hotell Vistet fakturerar både patientavgifter för de patienter som får sin behandling på hotellet och hotellkostnader. I hotellkostnaden kan det ingå både övernattningar plus lunch, middag etc. Avgifter för hotellvistelsen hanteras i separat system (utanför VAS). Hotell Vistet skickar fakturaunderlag löpande (ca en gång per månad) till Patientkontoret.

3.1.2. Bedömning

Vår bedömning är att reglerna och rutiner för fakturerings i stort är ändamålsenliga.

Vår bedömning grundar sig på att reglerna och rutinerna är dokumenterade och heltäckande även om de inte finns samlade utan består av ett flertal olika dokument som beskriver de olika delmomenten. Det finns vidare organisationsschema/flödesskiss över rutinerna för hantering av kundfordringar och även flertalet lathundar och manualer till de olika processerna.

Granskningen visar också att rutinerna är anpassade till ansvarsorganisationen och av intervjuer framgår även att de är kända i organisationen.

3.2. Kontroller

3.2.1. Utförda tjänster faktureras, överensstämmer med underlag och överenskomna villkor

Underlagen till själva fakturan skapas ute i verksamheterna. Det finns flertalet system till hjälp för att administrera underlagen. Det är vårdpersonalen som ansvarar för att underlagen blir korrekta. Det som ligger till grund för underlagen är själva vården.

För alla regionens verksamheter finns det beslutade taxor/priser. Nivån fastställs av regionfullmäktige, vilket är i enlighet med kommunallagen. Det förekommer inte lokalt fastställda avgifter, depositionsavgifter eller dylikt. Alla intervjuade använde de senast beslutade prislistorna. Till prislistorna finns ett regelverk gällande avgifter samt olika avgiftstyper i verksamhetssystemet VAS. Avgiftstyper kopplas till respektive vårdgivarkategori i kodregistret för Vårdgivarkategorier. Det vill säga att personalen använder sig av olika koder i verksamhetssystemet VAS där koden styr vilket pris det blir. Till exempel kod 12 i VAS är ett primärvård läkarbesök, vanligt mottagningsbesök, vilket genererar ett pris på 200 kr.

Vid eventuella ändringar av olika taxor, eller andra större ändringar, får oftast kassapersonalen ett mail utskickat från patientkontoret eller information via intranätet.

Vidare finns det olika avgiftshandböcker som beskriver hur avgifterna ska tillämpas. Alla intervjuade uppgav att informationen kring aktuella priser samt var prislistor mm finns dokumenterat är tydligt och heltäckande.

3.2.1.1. Öppenvården

Ett besök inom hälsocentralen kan vara allt från ett vanligt läkarbesök till vaccinationer, provtagning, hjälpmedel och/eller olika intyg som ska skrivas m.m. I och med att patienten betalar innan läkarbesöket, provtagningen etc. utifrån vad patienten har bokat in blir också besöket betalt. Skulle inte patienten betala på plats skickas en faktura enligt rutinen som beskrivits ovan.

Något som kan falla mellan stolarna är exempelvis om patienten endast har bokat in ett läkarbesök (patientavgift 200 kr) men när patienten väl är inne hos läkaren efterfrågar denne ett läkarintyg. Om då läkaren skriver ut intyget men missar eller underlåter att säga till i kassan att patienten har fått ett intyg, går regionen miste om en intäkt för intyg. Avgifter för intyg varierar och de regleras i avgiftshandboken. Av intervjuerna framgår att detta ibland inträffar, antingen av glömska, underlåtenhet eller att läkaren säger att patienten inte behöver betala för aktuellt intyg. Överlag upplever de intervjuade dock systemet som säkert, det vill säga att i princip alla utförda tjänster blir betalda antingen med kontokort, frikort/gratisbesök eller med faktura.

När underlaget går vidare som fil till Patientkontoret, görs ytterligare kontroller för att säkerställa att kundfakturan blir rätt. Administratörerna på Patientkontoret går igenom varje enskild faktura. Patientkontoret kontrollerar att ingen blir dubbeldebiterad och att belopp stämmer enligt Region Norrbottens prislista. Vidare tas fellistor, barnlistor och listor på utländska medborgare ut för att säkerställa att allt blir rätt. Patientkontoret kontrollerar bland annat om moms ska debiteras på intyg. Dubbeldebitering kan ske om exempelvis patienten varit in för samma åkomma inom 24 timmar, vilket bara ska debiteras

en gång. Dubbeldebitering kan även ske om patienten betalat på hälsocentralen och däri- från åkt till akuten. Har inte akuten uppmärksammat att patienten redan betalat på hälso- centralen kan patienten bli dubbeldebiterad. Enligt de intervjuade upptäcks dessa fel på patientkontoret. En lista som tas ut är bland annat för att säkerställa att minderåriga har samma adress som fakturamottagaren. Om adressen skulle skilja sig åt använder sig ad- ministratörerna av ett system för att kontrollera vem som är vårdnadshavare.

3.2.1.2. Folktandvården

Under besöket skriver tandläkaren eller tandhygienisten in allt som har utförts i verksam- hetssystemet Carita. Patienten får veta pris och vad som har gjorts inne hos tandläka- ren/tandhygienisten. När patienten sedan går vidare till receptionen/kassan finns un- derlaget till betalningen i kassan. Där betalar patienten antingen på plats eller så skickas en faktura med faktureringsavgift. Skulle patienten bara gå ut utan att betala, fångas detta upp vid dagens slut när en bevakningslista tas ut av kassapersonalen. Där finns alla pati- enter som inte har betalat för sin behandling. Kassapersonalen skickar därmed ut fakturor med fakturaavgift till alla som inte har betalat. Denna kontroll säkerställer att alla patien- ter antingen betalar med kort eller får en faktura för de tjänster som är utförda.

Det som i några enstaka fall kan falla mellan stolarna är om tandläkaren/tandhygienisten kommer på just efter att patienten gått att han/hon gjorde en till behandling. Tandläka- ren/tandhygienisten skriver in korrigeringen för patienten, men patienten har precis beta- lat. Om inte kassapersonalen får information eller råkar se det i systemet blir behandling- en inte betald. Behandlingen ligger dock kvar i systemet tills nästa gång patienten kom- mer till folktandvården. Det kan dock vara lite svårt att få betalt för något som har hänt för flera år sedan. Om kassapersonalen ser skulden i systemet ringer de upp till patienten och berättar att det blev för lite betalat. Överlag upplever de intervjuade systemet som säkert, det vill säga att alla utförda tjänster blir betalda antingen med kontokort, gratisbe- sök eller med faktura. I och med att all fakturering baseras på överenskomna villkor i och med den fastställda avgiftshandboken sker all prissättningen på ett likartat sätt i hela Reg- ionen.

När underlaget går vidare som fil till Patientkontoret, görs kontroller för att säkerställa att kundfakturan blir rätt. Administratörerna använder sig av en Lathund, Folktandvård In- läsning av fakturafil. Administratörerna börjar med att ta ut en fakturafil för att se att an- tal fakturor och summan stämmer när filen har exporterats till ekonomisystemet (Rain- dance). Administratörerna på Patientkontoret går sedan igenom varje enskild faktura. Patientkontoret kontrollerar bland annat att barnet har samma adress som vårdnadshava- ren. Vårdnadshavare blir fakturerad för barn som haft uteblivet besök. Om patienten har e-faktura eller autogiro plockas faktureringsavgiften bort från fakturan. Administratörer- na tar även ut fakturor som har sekretess och skickar dessa till Skatteverket, se avsnitt 3.3. Vidare tas flertalet listor ut för att säkerställa att allt blir rätt. Enligt de intervjuade upp- täcks alla handhavandefel på patientkontoret.

3.2.1.3. Akutmottagningen Kalix

För akutmottagningen i Kalix görs en ankomstregistrering för varje patient, där specificer- ras även betalningssätt. Vidare görs en avstämning av kassan varje natt där nattpersona- len bland annat går igenom att alla behandlade patienter ankomstregistrerats. Fakturan skapas vid utskrivningen av patienten. Enligt de intervjuade blir alltid en patient utskri-

ven från akutliggaren, detta innebär att alla patienter blir fakturerade i och med utskrivningen. Akutmottagningen i Kalix utgår även de från den beslutade avgiftshandboken.

När underlaget går vidare som fil till Patientkontoret, görs vidare kontroller för att säkerställa att kundfakturan blir rätt. Eftersom akutmottagningen klassas som öppenvård följs rutinen för Öppenvårdsfakturerings, se tidigare avsnitt. Enligt de intervjuade sker ibland dubbelfakturerings då akutbesöken föregåtts av ett besök på en hälsocentral. Orsaken till detta kan vara att kassapersonalen inte uppmärksammar i systemet att patienten redan betalat en patientavgift. Inom akutvården är det många olika personer som arbetar med kassahanteringen, vilket kan göra att det finns viss osäkerhet i hanteringen, enligt de intervjuade. Om dubbelfakturerings sker på grund av att två öppenvårdsbesök hamnar i samma fakturafil fångas detta upp på Patientkontoret. Detta uppmärksammas inte om patienten betalar på plats vid första besöket på hälsocentralen och sedan faktureras andra besöket på jourcentralen/akuten.

3.2.1.4. Hotell Vistet Sunderbyn

Hotell Vistet Sunderbyn använder sig av Lathund fakturerings. För Hotell Vistet Sunderbyn görs underlaget till fakturan i bokningssystemet Picasso som är ett system för hotellverksamhet. När patienten checkar ut/blir utskriven sker själva betalningen med kort eller mot faktura. Patienter kan ha övernattnings men kan även ha sin behandling på hotellet. Detta precis som i den vanliga sjukvården/slutenvården. Det som kan hända i samband med fakturerings avseende Hotell Vistet är att det kan ske dubbelfakturerings. Om exempelvis en patient blir inlagd inom slutenvården och inte före det har checkat ut/blivit utskriven kan patienten bli debiterad för hotellövernattnings och slutenvårdavgift. Detta fångas dock oftast upp av Patientkontoret genom kontrollen av om det finns faktureringsunderlag från flera ställen (exv. Vistet och slutenvård) med samma datum för samma patient.

Hotell Vistet skickar fakturaunderlag löpande ca 1 gång per månad till Patientkontoret. När fakturaunderlaget kommer till Patientkontoret görs ett antal kontroller för att fakturerings ska bli rätt utöver den kontroll som beskrivs ovan. Bland annat kontrolleras att fakturaadressen för barn är till vårdnadshavaren/föräldern. Referenser/kostnadsställe skall uppges på fakturan. Saknas detta går Patientkontoret in i Picasso. Kontroller görs mot Persons för att säkerställa att faktureringsadressen är folkbokföringsadressen. Saknas exempelvis personnummer på underlaget eller kostnadsställe skickas underlaget tillbaka till Hotell Vistet för komplettering.

Enligt de intervjuade har det varit en del problem med fakturerings för Hotell Vistet bland annat att inte fakturaunderlagen är enhetliga, att det skett dubbeldebiterings eller att det saknas information i fakturaunderlagen. Bristerna fångas dock upp av Patientkontoret men medför merarbete. Enligt de intervjuade har det blivit bättre och Hotell Vistet arbetar med att styra upp rutinerna och minska avvikelserna men det framkommer dock synpunkter i intervjuerna med Patientkontoret att vissa brister fortfarande kvarstår, bland annat avseende fakturornas enhetlighet.

3.2.2. Dröjsmål

All fakturering inom granskade verksamheter sker inom rimlig tid. När det gäller exempelvis hälsocentraler sker betalning på plats eller så skapas en kundfaktura när patienten är vid kassan. Vidare sker själva öppenvårdsfaktureringen en gång i veckan, varje fredag, genom att en fakturafil skickas från verksamhetssystemet till ekonomisystemet för att sedan skickas vidare till respektive fakturamottagare. Liknande förfarande har exempelvis folk tandvården. För akutsjukvården i Kalix skapas kundfakturan vid utskrivning av patienten. Detsamma gäller för hotell Vistet i Sunderbyn.

Inbetalning av patientavgifter avseende hälso- och sjukvård samt tandvård ska ske senast 20 dagar från fakturadatum. Övriga fordringar ska inbetalas till landstinget senast 30 dagar från fakturadatum. Förfallna fordringar ska överlämnas för inkasso om inte betalning erhållits. Före inkassokrav ska kontroll göras av adress samt av att kunden inte avlidit. Ärendefiler för inkasso skapas och skickas dagligen från patientkontoret. Ärendefilerna ska vara inkassobolaget tillhanda innan klockan 11.00 för att inkassobrev ska skickas ut samma dag. Tandvårdens ärendefiler för inkasso skickas en gång per vecka. Betalfiler skickas och hämtas till/från inkassobolaget dagligen. Löpande utreds och besvaras frågor från inkassobolaget Visma och från kunder.

För avskrivning av kundfakturer sker löpande bedömningar av vilka fordringar som inte kommer att kunna erhållas betalning för och därför bör avskrivas i räkenskaperna. Om betalning inte erhållits ska solvenskontroll (kreditprövning) göras. Om kunden har tillgångar skickas fordran till kronofogden för betalningsföreläggande. Om kunden/patienten är i konkurs, saknar tillgångar, har tvingande skuldsanering, okänd trots efterforskning eller är ett dödsbo utan tillgångar skickas fordran för långtidsbevakning. Om inkassobolaget bedömer att en fordran inte kan betalas ska den tas upp till avskrivning. Avskrivning innebär att Region Norrbotten inte ställer några ytterligare anspråk på kunden.

Regionstyrelsen beslutar om avskrivning av fordringar över 100 000 kr. Lägre belopp beslutas av regiondirektören och ekonomidirektören enligt delegationsordningen.

En av anledningarna till avskrivning av kundfakturer kan vara okänd person trots efterforskning, här är det exempelvis viktigt att kassapersonalen/vården uppger fullständiga adressuppgifter i verksamhetssystemet för att fakturering ska kunna ske.

Inför 2018 har regionen ett internkontrollmoment att utbilda/informera kassapersonal om vilka uppgifter som måste läggas in i verksamhetssystemet (VAS) för att fakturering ska kunna ske.

3.2.3. Bedömning

Vår bedömning är att det finns system ute i verksamheterna som säkerställer att alla utförda tjänster/produkter som skrivs in i verksamhetssystemen blir fakturerade, att faktureringen baseras på överenskomna villkor och att upprättade fakturer överensstämmer med underlag.

Bedömningen grundar sig bland annat på att det finns fungerande kontroller för att samtliga inrapporterade tjänster/produkter faktureras.

I och med att all fakturering baseras på överenskomna villkor i och med den fastställda avgiftshandboken sker all prissättningen på ett likartat sätt i hela Region Norrbotten.

Systemet bygger i stor utsträckning på att de underlag som skapas i samband med de specifika vårdtillfällena fungerar som fakturaunderlag. Detta skapar goda förutsättningar för att det som sedan blir fakturerat är i överensstämmelse med underlagens innehåll.

Vi bedömer vidare att fakturering sker utan dröjsmål och att betalningsbevakning och kravrutin fungerar.

Granskningen kan visa att rutinerna reglerar att faktureringen ska ske inom rimlig tid och att så också sker. Regionen har dels avtal med Visma om inkassohantering av förfallna fakturor och har styrt upp de interna rutinerna avseende betalningsbevakning på ett tillfredsställande sätt.

3.3. Hanteras integritetskänsliga uppgifter på ett ändamålsenligt sätt?

”Om en uppgift är sekretessbelagd gäller sekretess gentemot allmänheten och en sekretessbelagd uppgift får inte röjas för enskild i andra fall än som anges i offentlighets- och sekretesslagen eller lag eller förordning som offentlighets- och sekretesslagen hänvisar till. På motsvarande sätt gäller sekretess även som huvudregel mellan myndigheter och i vissa fall även inom en myndighet. De uppgifter som skyddas med sekretess är uppgifter som rör hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden” (Sekretess inom hälso- och sjukvården, Ann-Charlotte Landelius).

Patientdatalagen (2008:355) reglerar informationshanteringen inom hälso- och sjukvården. Syftet med lagen är att respektera patienters integritet genom att hantera och förvara personuppgifter på ett sådant sätt att obehövliga inte får tillgång till dem. Inom en myndighet eller verksamhet gäller inre sekretess vilket innebär att bara den som behöver uppgifterna i sitt arbete inom hälso- och sjukvården får ta del av patientuppgifterna.

Den inre sekretessen gäller för alla dokumenterade personuppgifter om patienter det vill säga att även administrativ information innefattas. Den inre sekretessen tydliggörs genom regler om behörighetsstyrning och kontroll av elektronisk åtkomst. Vårdgivaren ska se till att behörigheten för åtkomst till patientuppgifter begränsas till vad en användare behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvården. Vårdgivare ska göra systematiska och återkommande kontroller av om någon obehörig kommer åt sådana uppgifter. En sådan kontroll främjar integritetsskyddet och gör det möjligt att förebygga, konstatera och beivra otillåten eller obefogad åtkomst till uppgifter.

Region Norrbotten har inga samlingsfakturor inom granskade områden. Varje kundfaktura skickas på individnivå till individens folkbokföringsadress. Vi noterar att fakturan inte innehåller något personnummer eller information om den enskildes hälsotillstånd eller information om själva besöket. Fakturan innehåller datum för besöket och var besöket ägt rum, samt vilken typ av avgift patienten ska betala. Administratörerna som arbetar på patientkontoret har tittbehörighet i verksamhetssystemet VAS, där kan de exempelvis se om personen har en remiss, men inte själva journalerna.

De intervjuade uppgav att det finns en viss osäkerhet kring sekretessen när en anhörig, förvaltare, godman, myndighet etc. ringer in till Patientkontoret för att fråga om en patients faktura. På fakturan finns ett telefonnummer för kontakt med Patientkontoret. Det kan ske muntlig kontakt kring fakturorna. Dilemmat för Patientkontoret är å ena sidan att ge bra service åt dem som vill hjälpa sina anhöriga och å andra sidan bevara sekretessen. I samband med utskick av fakturakopia tas vissa uppgifter bort från fakturan, bland annat var patienten har varit. Patientkontoret använder sig av systemet Person för att kolla att den anhörige verkligen är anhörig. Patientkontoret har påbörjat ett arbete med att utveckla rutiner för hur mycket information som bör lämnas ut.

E-faktura och autogiro bör minska risken att en kundfaktura hamnar hos någon som inte ska ha tillgång till kundfakturan. Region Norrbotten tillämpar båda förfaringsätten.

Regionen kan även göra en sekretessmarkering av fakturan, då så är nödvändigt. En sekretessmarkering är en varningssignal. Den innebär att en noggrann prövning ska ske innan uppgifter om patienten lämnas ut. Sekretessmarkering är den vanligaste typen av skydd och föreligger om det av någon särskild anledning kan antas att en person, eller någon denne närstående kan lida skada om uppgifter om personen lämnas ut. Sekretessmarkering regleras i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) 22 kap 1§. Inom Region Norrbotten finns en anvisning/reglemente kring Hantering av patient med skyddade personuppgifter.

Vid skyddad adress och sekretessmarkering använder sig Region Norrbotten av postförmedling som finns via Skatteverket. Post som ska till en patient med skyddad adress skickas till Skatteverkets särskilda postförmedlingsadress i Göteborg. Enheten har en rutin för hantering av post till personer med skyddade personuppgifter. Kassapersonalen märker detta genom att personalen får upp en ruta i systemet där det står skyddad adress. När kassapersonalen ser detta finns en rutin för hur de ska hantera postgången för kundfakturan. Även om det inte är vanligt förekommande med patienter med skyddad adress så angav alla intervjuade att de visste om förfarandet och skickar dessa fakturor till Göteborg.

Om patienten är en flykting som gömmer sig eller är papperslös har Region Norrbotten en rutin för detta: Rutin för upplägg och ankomstregistrering av asylsökande, gömda och papperslösa i verksamhetssystemet (VAS). Syftet med rutinen är att asylsökande patienter läggs upp på ett korrekt sätt i VAS för att inte äventyra patientsäkerheten, exempelvis dubbelregistrering som ger patienten flera personnummer/journaler.

3.3.1. *Bedömning*

Vi bedömer att de granskade verksamheterna inom regionen till övervägande del har säkerställt att känsliga patientuppgifter hanteras på ett ändamålsenligt sätt.

Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

De granskade verksamheterna har vidtagit åtgärder för att begränsa uppgifter om utförd behandling, personnummer mm på fakturorna och att fakturorna alltid skickas till folkbokföringsadressen.

Regionen har begränsat administratörernas behörigheter i verksamhetssystemen

Vi ser det som positivt att Regionen fortsätter att utveckla arbetet med att ta fram regler och riktlinjer för hantering av känsliga uppgifters utlämnande vid inkommande samtal till patientkontorets administratörer från exempelvis anhöriga.