

Kartläggning av Länservice säljverksamhet

Dnr 01161-2020

Förslag till beslut

Regionstyrelsen beslutar att

1. Ge regiondirektören i uppdrag att vidta nödvändiga åtgärder för att komma till rätta med konstaterade brister i den säljverksamhet som bedrivs inom Länservice.
2. Lägga rapporten till handlingarna.

Yttrande till beslutsförslaget

Regionstyrelsen ser allvarigt på resultatet av kartläggningen och har vidtagit ett antal åtgärder för att snarast rätta till brister i avtal och den interna kontrollen av Länservice verksamhet.

Sammanfattning

KPMG har på uppdrag av regionen kartlagt Länservice verksamhet i syfte att ta fram underlag för bedömning. Kartläggningen har undersökt om regionen har brutit mot gällande konkurrenslagstiftning samt granska om verksamheten bedrivits ändamålsenligt och med god intern kontroll. Kartläggningen har omfattat försäljning från och med 2016 till och med juni 2020. KPMG har noterat ett flertal allvarliga brister. Framförallt saknas skriftliga rutiner och delegationer inom väsentliga områden.

Mot bakgrund av KPMGs rekommendationer pågår inom regionen en översyn av gällande avtal samt utarbetande av skriftliga rutiner och delegationer.

Ärendet

Syftet med kartläggningen har varit att ta fram underlag för att bedöma om regionen brutit mot gällande konkurrenslagstiftning samt om verksamheten inom Länservice bedrivits ändamålsenligt och med god intern kontroll. Kartläggningen har genomförts med hjälp av dokumentstudier, intervjuer samt stickprov ur både kund- och leverantörsreskontra.

KPMG konstaterar att:

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

Ett flertal allvarliga brister har identifierats. Skriftliga rutiner och delegationer saknas inom väsentliga områden vilket 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 saknas om använda marginaler vid försäljning till kund
- uppföljning har inte genomförts av använda marginaler samt om de täcker regionens kostnader
- underlag för hur påslag ska beräknas finns bara vid försäljning till kommuner
- hälsocentraler inom LOV har köpt material utan påslag på regionens inköpspris. Regionen har tappat intäkter på ca 5,4 mnkr jämfört med om samma påslag används som för övriga externa kunder
- priser enligt leverantörsfaktureror ibland överstiger avtalade priser med leverantörer
- ingen fullständig kontroll genomförs av mottaget gods
- det är möjligt att ta produkter från lagret utan att det uppmärksammas
- långa kredittider och avsaknad av kontroll av förfallna fordringar leder till snedvriden konkurrens till följd av för låga priser och för låga kredittider
- det är inte möjligt att säkerställa att samtliga leveranser blir fakturerade
- delegationsordning saknas för rättighet att lägga upp nya kunder.

KPMGs sammanfattande bedömning

Regionen har förlorat intäkter på grund av inga eller för låga påslag på material som vidareförsålts. Region Norrbotten har anlitat särskild juridisk kompetens för att utröna om den bedrivna verksamheten även strider mot gällande konkurrenslagstiftning, se bilaga 2.

KPMG har lämnat ett antal rekommendationer som syftar till att förbättra den interna kontrollen och därmed minska risken för att ovanstående händelser inträffar.

Regionen bör:

- Fastställa delegationsordning avseende vem som har behörighet att besluta om pris till kund (marginal).
- Införa en kontrollfunktion i befintligt system som ”larmar” när negativ marginal uppstår.
- Ta fram skriftliga rutiner som reglerar arbetssätt vid prisändring.
- Ta fram rutiner som implementeras skyndsamt för att säkerställa årlig inventering av att hela lagret.
- Ta fram rutiner för kassation som kompletteras med ett kontrollmoment innan varorna kasseras.
- Fastställa vem som har rätt att verkställa justering av lagersaldo på delegation.
- Ta fram en rutin för genomförande av kontroller av lagersaldot samt vilka analyser som ska genomföras av avvikelser i saldot.

Regionens genomförda och planerade åtgärder

Rutiner och delegation om att lägga upp ny kund samt att justera pris i systemen

Regionen saknar skriftliga rutiner och en delegationsordning som fastställer vem som har rätt att lägga upp nya kunder i systemet samt vilka kontroller som ska genomföras. Det innebär en ökad risk för att fel uppstår, att kontinuiteten i arbetsuppgifterna förloras vid byte av personal samt att enskild medarbetare kan gå in och ändra uppgifter hos kund. Utarbetande av rutin för prisjusteringar samt artikelupplägg är prioriterat och pågår inom Länservice för att säkerställa en korrekt hantering och god internkontroll. Delegationsordningen ska säkerställa vem som har rätten att godkänna nivå för prispåslag på Länservice försäljningspriser.

Prispåslag på LOV kunder är justerat per 2020-08-01 till 15 procent.

Rutiner gällande inventering och lagerhantering

Utarbetande av rutin för och implementering av systematiska inventeringar och övriga internkontroller kopplat till lagerhantering pågår.

Rutiner gällande uthyrning av hjälpmedel utan förskrivning

Regionen avslutar nu pågående avtal där förskrivning saknas, med max tre månaders uppsägningstid. Inga nya hyresavtal för hjälpmedel tecknas utan förskrivning.

Försäljning av hjälpmedel till privatpersoner och privata vårdgivare har avslutats. Tillbehör till förskrivna hjälpmedel såsom dynor, madrasser, förbrukningsmaterial till andningshjälpmedel fortsätter att säljas. Anledningen är eventuella effekter på patientsäkerhet och risk för förlängda utskrivningstider.

Regionen har upphört med att serva hjälpmedel för privata vårdgivare som inte har förskrivits till patienten. Det kan till exempel vara sängar och rullatorer till avdelningar som köpts in av privata vårdgivare. Regionen fortsätter att ge service på förskrivna hjälpmedel i avvaktan på utredning av hjälpmedelsverksamheten. Kommunsamverkan gällande hjälpmedel kvarstår enligt samverkansavtal i avvaktan på hjälpmedelsutredningen.

Kundfordringar

Regionen tillämpar en kredittid om 40 dagar vilket i realitet kan innebära 70 dagar då fakturering endast sker en gång per månad. Detta binder kapital och risken för kreditförluster ökar. Kredittid från leverantörer är 30 dagar.

Utarbetande av rutin för fakturering samt internkontroll av kundfordringar är prioriterat och arbetet pågår inom regionen.

Övrigt pågående förbättringsarbete

Material till privata kunder

Personalköp är inte tillåtet från och med augusti 2020.

Privata kunder som inte bedriver vård tillåts inte köpa material från och med september 2020. ISS (städ företag) undantas från beslutet eftersom de beställer material till regionens gemensamma utrymmen som därefter vidarefaktureras regionen. En ny beställningsmodell införs som innebär att regionen beställer materialet.

Delar av sortimentet för privata vårdgivare har avslutats per augusti 2020. Följande kvarstår:

- Laboratoriematerial får fortsatt beställas av Försvårshälsan och läkare som arbetar enligt nationella taxan.
- Blanketter och remisser får fortsatt beställas av samtliga tidigare och nuvarande kunder vid behov.
- Arbete pågår med revidering av sjukvårds- och labbrutiner då dessa idag hänvisar till Länservice artikelnummer, vilket inneburit att privata vårdgivare inte kan använda annan leverantör.

Kunder som får beställa från hela sortimentet

Privata vårdgivare med offentlig finansiering enligt LOV får till och med årsskiftet beställa från hela Länservice sortimentet. Utredning pågår om hur detta ska hanteras efter årsskiftet.

Kommunernas beställning av material utreds likaså i dialog med Norrbottens kommuner. I avvaktan på underlag fortgår beställningarna till och med årsskiftet.

Unilabs erbjuder tjänster inom laboratoriemedicin och bild- och funktionsdiagnostik. I avvaktan på den utredning som pågår får bolaget fortsatt köpa produkter till och med oktober 2020. Nedanstående frågor utreds.

- ADF, streckkoder i skåp läses av utan att servicepersonal är närvarande då varor fylls på i skåpen. Systemet är kopplat mot Länservice och ska avslutas.
- Hantering av riskavfall är problematisk då Unilab har lokaler på Sunderby Sjukhus. Idag beställer Unilab ”burkar” för riskavfall från Länservice och i priset ingår transporter till förbränning. Om de istället beställer burkar av en annan leverantör krävs att Unilab skriver ett eget avtal för förbränning och riskavfallet som ska separeras på sjukhuset. Mängden riskavfall ska specificeras per verksamhet enligt nationella riktlinjer.

Norlandia, som är ett privatägt SÄBO i Boden, får fortsätta beställa artiklar till och med 20-12-31. Kunden beställer idag ett 20-tal artiklar från regionen. Länservice hjälper till att ta fram förslag på alternativa produkter till Norlandia.

Hjälpmedel

Inga nya hyresavtal för hjälpmedel tecknas till privata kunder utan förskrivning. Pågående avtal avslutas med max tre månaders uppsägningstid. Totalt har det funnits ett tjugotal kunder med hyresavtal, bland annat ABF och Kriminalvården.

Försäljning av hjälpmedel till privata har avslutats. Undantaget är försäljning av dynor, madrasser och förbrukningsmaterial till andningshjälpmedel som är till förskrivna hjälpmedel. Orsaken är eventuella effekter på patientsäkerhet och risk för förlängda utskrivningstider. Utredning pågår.

Service och besiktning av ej förskrivna hjälpmedel till privata kunder har avslutats. Detta avser egenköpta hjälpmedel såsom sängar, rullatorer och lyftanordningar på avdelningar.

Förskrivning och service av hjälpmedel fortsätter som vanligt till privata sjukvårdsgivare med förskrivningsrätt på hjälpmedel (LOV och privata särskilda boenden) i avvaktan på vad den extern utredning kring hjälpmedels hanteringen ska visa.

Kommunsamverkan avseende hjälpmedel kvarstår enligt samverkansavtal i avvaktan på resultat av pågående utredning.

Prioriterade område för internkontroll

- Kundupplägg
- Inventeringar
- Prisjusteringar
- Artikelupplägg
- Godsmottagning
- Retur/reklamationshantering
- Kontroll kundfordringar
- Avtalsinläsning

Övrigt

- Digitalisering av blanketter och remisser.
- Fastställande av delegationsordning.

Beslutsförslagets påverkan avseende jämställdhet

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män, flickor och pojkar.

Bilagor:

Bilaga 1: Rapport KPMG: Kartläggning av Länservice säljverksamhet

Bilaga 2: Rapport Lindahl advokater

Protokollsutdrag skickas till:

Verksamhetsdirektör

Ekonomi- och planeringsdirektör

Utvecklingsdirektör

Divisionschef Service

Divisionschefer Närsjukvård

Divisionschef Länsjukvård