
Revisionsrapport

Avgifter inom Äldreomsorgen

Trosa kommun

Mats Renborn

Januari 2012



Innehållsförteckning

1	Sammanfattande bedömning	1
2	Inledning	2
2.1	Bakgrund	2
2.2	Revisionsfråga	2
2.3	Avgränsning	2
3	Rutiner för avgiftshantering?	3
4	Rapportering till räkenskapssammandraget	5
5	Rutiner för intern kontroll	5
6	Granskning av ärenden	6

1 Sammanfattande bedömning

På uppdrag av Trosa kommuns revisorer har PwC genomfört en granskning av avgiftshanteringen inom äldreomsorgen. Bakgrunden till granskningen är att Trosa kommun avviker i de nyckeltalsjämförelser för år 2009 som SCB sammanställt vad gäller avgifter inom äldreomsorgen, räknat per invånare över 65 år. Trosa kommun redovisar 920 kr per invånare år 2009 och riksgenomsnittet uppgår till 2123 kr.

Syftet med projektet har varit att granska om Vård- och omsorgsnämndens rutiner och system för hantering av äldreomsorgsavgifterna är tillförlitliga och om den interna kontrollen tillräcklig. Resultatet visar att avgiftshanteringen och den interna kontrollen i huvudsak är tillförlitlig men att flera förbättringsområden finns.

I granskningen har följande konstaterats:

- Att avgiftsrutinerna inom äldreomsorgen fungerar tillfredsställande men att förbättringsområden finns.
- Att uppgifterna i räkenskapsammandraget stämmer med den ekonomiska redovisningen.
- Att det finns rutiner för den interna kontrollen som i huvudsak är tillräcklig. En viktig del i interna kontrollen är att dokumentera rutinerna i verksamheten. Vård- och omsorgsförvaltningen har inte dokumenterat sina rutiner för avgiftshanteringen.

I granskningen har 20 pågående ärende följts upp vad gäller avgiftsberäkningar. Granskningen visar att endast sex av 20 brukare har bostadstillägg. För 14 brukare gäller att de inte har bostadstillägg och för nio av dessa gäller att de sannolikt är berättigade till bostadstillägg. Samtliga nio brukare betalar ingen avgift idag p.g.a. negativt avgiftsutrymme. Om dessa brukare ansöker om bostadstillägg ökar förutsättningarna till att kunna ta ut avgift för utförda insatser.

Tio av 20 brukare redovisar kapitalinkomster. Uppgifterna är föråldrade i flera ärenden.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderas följande:

- Att uppgifter avseende brukares inkomster av kapital hämtas från RSV årligen.
- Att vara mer aktiv i arbetet med att hjälpa brukare att ansöka om bostadstillägg.
- Att rutiner för avgiftshantering dokumenteras skriftligen.
- Att tillämpningsanvisningar ses över och kompletteras.

Om kommunen är mer aktiv med att informera och bistå brukare i att ansöka om bostadstillägg så kan det innebära betydande belopp i ökade intäkter och därmed skulle även skillnaden i nyckeltalsjämförelser minska.

2 Inledning

2.1 Bakgrund

I den nyckeltalsanalys som genomfördes som ett led i revisorernas väsentlighet- och riskanalys framkom att Trosa avvek kraftigt avseende intäkter från äldreomsorgen. Det finns inget i den socioekonomiska strukturen som skulle kunna förklara detta. Därför har revisorerna i Trosa kommun bedömt att nämndens avgiftshandlingen bör granskas ytterligare.

2.2 Revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Är nämndens rutiner och system för hantering av äldreomsorgsavgifterna tillförlitliga och den interna kontrollen tillräcklig?

Kontrollmål/granskningsmål

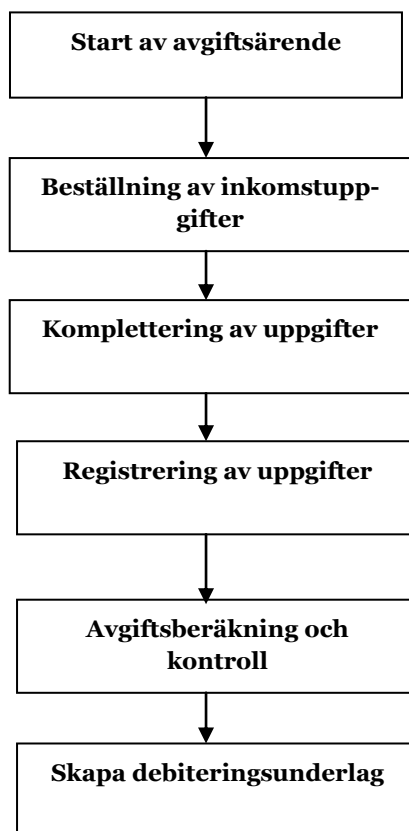
- Finns rutiner för hantering av äldreomsorgsavgifterna?
- Är rapporteringen till räkenskapssammandraget korrekt?
- Finns rutiner för intern kontroll av att det är rätt avgift som tas ut gentemot den enskilde?

2.3 Avgränsning

Granskningen avser avgiftshandlingen under år 2011. Ärenden för november månad 2011 har kontrollerats.

3 Rutiner för avgiftshantering?

Rutinerna för avgiftshantering inom äldreomsorgen har gått igenom. Rutinerna sköts i högs utsträckning i verksamhetssystemet Treserva som är ett försystem till ekonomisystemet. I Treserva läggs ärenden upp och avgiftsberäkning sker utifrån uppgifter om brukarens inkomster och utgifter. I systemet skapas varje månad en debiteringsfil som är underlag för bokföring och fakturering. Kundfaktureringen hanteras i kommunens kundreskontra. I nedanstående figur åskådliggörs rutinen för hur kundfakturer skapas för brukare inom ordinärt boende.



Rutinerna startar med att beslut om bistånd tas av biståndshandläggare och då meddelas avgiftshandläggaren om att nytt avgiftsärende skall läggas upp.

Blankett inkomstförfrågan lämnas till brukaren av biståndshandläggaren. Information om hur blanketten ska fyllas i lämnas och vad det innebär om man inte lämnar in den. Inkomstuppgifter från RFV hämtas direkt via systemet. Uppgifterna i inkomstförfrågan kontrolleras.

Utifrån blanketten Inkomstförfrågan så registreras uppgifterna i Avgiftssystemet Treserva.

Avgiftsberäkning sker för perioden och skrivs ut som avgiftsbeslut per brukare. Kontroll sker av avgiftsbesluten.

Avgiftsbeslutet tillsammans med överklagningsblankett skickas ut till brukaren.

Debiteringen verkställs genom att debiteringsfil skickas från Treserva till ekonomisystemet Xor. Intäkter bokförs i huvudboken och fakturan skickas till brukaren.

Förvaltningen har särskilda tillämpningsanvisningar för avgiftshanteringen, vilka har gått igenom. Bedömningen är att styrdokumentet behöver ses över för att bli mer heltäckande. Något som inte framgår i tillämpningsreglerna är vilka inkomster som är avgiftsgrundande. Utifrån andra kommuners tillämpningsregler är följande inkomster är avgiftsgrundande:

- Pensioner:
 - allmänna pensionssystemet: garantipension, tilläggspension och änkepension. (RFV), belopp före skatt.
 - tjänstepensioner och privata pensionsförsäkringar.
 - Äldreförsörjningsstöd .
- Inkomst av tjänst, i förstahand uppgifter från, inkomstförfrågan. Om denna inte lämnas gäller senast taxerade inkomst från RSV.
- Inkomst näringsverksamhet, i förstahand inkomstförfrågan. Om denna inte lämnas gäller senast taxerade inkomst från RSV.
- Inkomst av egen rörelse, i första hand inkomstförfrågan. Om denna inte lämnas gäller senast taxerade inkomst från RSV.
- Inkomst vid uthyrning av bostad, i första hand inkomstförfrågan. Om denna inte lämnas gäller senast taxerade inkomst från RSV.
- Bostadstillägg, bostadsbidrag (RFV)
- Föräldrapenning (RFV)
- Beskattningsbar del av vårdbidrag, del som är skattepliktig (make som tar hand om make).
- Livränta, uppgift lämnas på blanketten inkomstförfrågan.
- Övriga inkomster, A-kassa , Sjukpenning/sjukersättning, Utländsk pension
- Överskott på kapital. Uppgifterna hämtas från RSV.

I Trosa kommuns tillämpningsanvisningar framgår endast vad som inte är avgiftsgrundande. Även andra delar i tillämpningsanvisningarna behöver kompletteras.

Bedömning

Den interna kontrollen är i huvudsak tillräcklig.

Genomgången av avgiftsrutinerna gav intrycket av att det fungerar tillfredsställande. I samband med kontroller av pågåenden ärenden kunde samtliga detaljfrågor besvaras. Endast två personer på förvaltningen arbetar med avgiftsfrågor och är de som har kompetensen i dessa frågor.

4 Rapportering till räkenskaps-sammandraget

En av granskningsfrågorna har varit att säkerställa att rätt uppgifter rapporterats till SCB:s räkenskapssammandrag. Genom Räkenskapssammandraget (RS) samlas årligen in ekonomisk statistik ur kommunernas och landstingens bokslut. Syftet med undersökningen är att både på kommun-, landsting- och riksnivå ge en tillförlitlig information om kommunernas och landstingens ekonomi, nuläge och utveckling. Ansvarig för undersökningen är SCB.

Trosa kommun har lämnat följande uppgifter till SCB vad gäller avgifter inom äldreomsorgen.

Avgifter	2009, tkr	2010, tkr
Taxor o avgifter äldreomsorgen	1944 ¹	2046
Hyror inom äldreomsorgen	7216	7952
Övriga externa intäkter äldreomsorgen	8165	8313
Totalt	15381	18311

I den nyckeltalsanalys som gjorts har de totala avgift intäkterna som hänförs till insatser inom det s.k. Högkostnadsskyddet (Maxtaxan) för 2009 dividerats med antal invånare som är äldre än 65 år. De totala avgiftsintäkterna uppgår till 1944 tkr och invånarantalet äldre än 65 år uppgår till 2113 st, vilket blir ett genomsnitt per person och år på 920 kr. Motsvarande nyckeltal för 2010 är 924 kr.

Bedömning

Den interna kontrollen är tillräcklig.

Uppgifterna i räkenskapssammandraget har stämts av mot den ekonomiska redovisningen och inga avvikelser har konstaterats.

5 Rutiner för intern kontroll

En av projektets frågor har varit att granska om det finns rutiner för den interna kontrollen. Intern kontroll är ett av verktygen för att styra verksamheten inom äldreomsorgen. Den interna kontrollen i avgiftshanteringens inom äldreomsorgen har flera syften.

- Att säkra en rättvisande och tillförlitlig redovisning
- Att säkerställa rätt tillämpning av lagar, riktlinjer och regler

¹ Budgeterade intäkter 2009 var 1 654 tkr.

- Att skydda mot ekonomiska förluster
- Att eliminera eller upptäcka allvarlig fel

Avgiftsrutinerna inom vård- och omsorgsförvaltningen innehåller att antal kontrollmoment som syftar till att trygga den interna kontrollen. I rutinerna finns bl.a. följande kontrollmoment.

- Kontroll av personuppgifter i invånarregister.
- Brukarnas inkomstuppgifter kontrolleras årligen.
- Kontroll av brukarnas boendekostnader.
- Kontroll sker av avgiftsbesluten.
- Kontroll av belopp och poster i debiteringsfil.

Dessa kontroller görs framförallt vid nyupplägg av ärenden men även månadsvis..

Bedömning

Den interna kontrollen är i huvudsak tillräcklig.

En viktig del i interna kontrollen är att dokumentera rutinerna i verksamheten. Vård- och omsorgsförvaltningen har inte dokumenterat sina rutiner för avgiftshandlingen.

6 Granskning av ärenden

I granskningen har 20 av totalt c:a 350 pågående ärende följts upp vad gäller avgiftsberäkningen. Valet av ärenden har skett slumpmässigt utifrån november månads debiteringslista. Utgifter och inkomster har gått igenom i detalj. Fem kontroller har utförts:

Avgiftsbeslut – kontroll har skett av att avgiftsbeslut finns samt att det är komplett.

Förbehållsbelopp – kontroll har skett av att rätt förbehållsbelopp använts.

Inkomstuppgifter – kontroll har skett av att inkomstuppgifter är aktuella.

Bostadstillägg – kontroll har skett om redovisad boendekostnad är aktuell och om brukaren har bostadstillägg. I de rutor som grönmarkerats innebär det att brukaren skulle kunna betala en avgift för insatserna, vilket inte sker idag.

Kapitalinkomster – kontroll har skett av om brukaren redovisat inkomst av kapital.

I nedanstående tabell redovisas resultatet av kontrollerna. I den högra kolumnen visas resultatet av en preliminär beräkning av bostadstillägg som brukare sannolikt är berättigad till. Beräkningsmodulen finns på pensionsmyndighetens hemsida.

Ärende nr	Avgiftsbeslut är komplett	Förbehållsbeloppet rätt	Inkomstuppgifter aktuella	Redovisar kapitalinkomst	Har bostadstillägg	Berättigat bostadstillägg per mån, kr
1	Ja	Ja	Delvis	Ja	Nej	4100
2	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	
3	Ja	Ja	Delvis	Nej	Nej	1700
4	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	2700
5	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	3800
6	Ja	Ja	Delvis	Ja	Nej	
7	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
8	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	2700
9	Ja	Ja	Delvis	Nej	Nej	
10	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	4600
11	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	1700
12	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	1900
13	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
14	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	2200
15	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	
16	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
17	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	
18	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	3200
19	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	
20	Ja	Nej	Delvis	Nej	Ja	

Kommentarer

Avgiftsbeslut fanns för samtliga 20 ärenden och var kompletta.

Förbehållsbeloppet var korrekt för 19 ärenden. I ett av ärenden låg kostnader för bostadsräntor medräknats både som boendekostnader och en negativ inkomst.

Inkomstuppgifter var aktuella i 15 av 20 ärenden. I fem ärenden var uppgifter om kapitalinkomster flera år gamla.

Endast sex av 20 brukare har bostadstillägg. För 14 brukare gäller att de inte har bostadstillägg. För tio av dessa gäller att de sannolikt är berättigade till bostadstillägg vilket skulle innebära att avgift skulle kunna tas ut för utförda insatser. Beräknade belopp i den högra kolumnen baseras på preliminära beräkningar. Samtliga tio betalar ingen avgift idag p.g.a. negativt avgiftsutrymme.

Tio brukare redovisar kapitalinkomster. Uppgifterna är föråldrade i flera ärenden. Det förekommer ett ärende där det finns en förmögenhet i form av kapital men inga kapitalinkomster redovisas.

Här nedan kommenteras de ärenden där iakttagelser har gjorts.

Ärende nr 1 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -3515 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Inkomstuppgifter är aktuella förutom uppgifter om kapitalinkomster som är från år 2002. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 2 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -53 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Inkomstuppgifter är aktuella förutom bostadstillägg som baseras på gammal hyra.

Ärende nr 3 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -639 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Inkomstuppgifter är aktuella förutom uppgifter om pensionsförsäkring som är från år 2009. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket han sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 4 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -1760 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr.. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 5 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -3122 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till. Brukaren har redovisat uppgifter om kapital/förmögenhet med 208 tkr men inga inkomster från dessa.

Ärende nr 6 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -841 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till. Brukaren har redovisat uppgifter om kapital/förmögenhet med 725 291 kr och inkomster från dessa med 2633 kr. Uppgifter om kapital och kapitalinkomster är från år 2008.

Ärende nr 8 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -1276 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 10– Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -3230 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 11 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -1043 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 12 – Brukaren som bor i särskilt boende har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -1322 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket han sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 14 – Brukaren som bor i lägenhet har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -307 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 18– Brukaren som bor i lägenhet har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -3643 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Brukaren har inget bostadstillägg, vilket hon sannolikt är berättigad till.

Ärende nr 20 – Brukaren som bor i villa har omvårdnadsinsatser och har negativt avgiftsutrymme med -1037 kr varför reducering av avgifter skett med 1712 kr. Beräkningen av avgiftsutrymmet är felaktigt eftersom kostnader för bostadsräntor räknats med både i boendekostnaden och vid beräkning av nettoinkomst.

Bedömning

Den interna kontrollen kan förbättras.

Kontrollen av brukarnas uppgifter om kapitalinkomster behöver utökas. Utifrån granskningen av ärenden rekommenderas att uppgifter avseende brukares inkomster av kapital hämtas från RSV årligen.

Förvaltningen behöver vara mer aktiv i arbetet med att hjälpa brukare att ansöka om bostadstillägg. Incitament finns för både brukare och kommunen att söka bostadstillägg. Sannolikt kommer kommunens intäkter för insatser inom äldreomsorgen att öka.