

Ekonomidirektör och strateger
Åsa Grönvik
asa.gronvik@regionjh.se

Hälso- och sjukvårdsnämnden
HSN/1442/2025
2026-03-02

Bedömning av uppgradering betalterminaler och kundförluster

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden har i sitt beslut § 105 per 2025-10-23 uppdragit regiondirektören att upprätta en jämförelse mellan kostnader för fakturahantering, inklusive reskontrahantering med bevakning, krav och inkasso, samt storlek på kundfordringar och kundförluster å ena sidan, och kostnad för uppgradering till terminaler som stödjer direktbetalning å andra sidan. Uppdraget ska återrapporteras senast vid nämndens sammanträde i mars 2026.

Hälso- och sjukvården har under 2025 belastats med kostnader för kundförluster uppgående till 6,3 mkr, en ökning med 2,3 mkr (56%) från år 2024. Av kundförluster är ca 1 mkr avser patienter bosatta utanför EU vilka faktureras för sin vårdkostnad och ca 3,9 mkr avseende privatpersoners patientavgifter vilket utgör ca 3,4% av totala patientavgifter mot privatpersoner (fg år 2,7%). Det finns en osäkerhet i vad den faktiska minskningen av kundförluster skulle medföra vid möjlighet till direktbetalning i samband med besöket då det fortsatt behöver erbjudas möjlighet till senarelagd betalning samt avseende patientgrupper som saknar betalningsförmåga. Vård får inte nekas även vid risk för utebliven betalning. Vid antagande om 50% undvikbara kundförluster uppgår detta därmed en möjlig besparingseffekt om ca 2 mkr/år utifrån nivå på kundförluster år 2025.

Drift av kundreskontra med krav, inkasso och påminnelsehantering är en externt hanterad tjänst hos regionen där avgifter och räntor finansierar denna kostnad. Utställande av kundfakturer sker via automatgenererat fakturaunderlag från Cosmic och tack vara stor anslutning till digitala fakturer har kostnad för porto kraftigt reducerats. En övergång till direktbetalning skulle därmed inte medföra någon stor egentlig besparing avseende kundreskontrahantering.

Det finns i dag ett fyrtiotal terminaler för patienter att ankomstregistrera sina besök. En uppgradering av dessa för att möjliggöra direktbetalning via terminal kan kosta ca 45- 50 tkr per terminal och år, enligt prisbild vid annan region i samma systemmiljö. Tilläggas bör att teknisk utveckling sker snabbt varmed prisbilden är snabbväxande och någon komplett marknadsjämförelse inte har skett. Utöver terminaler tillkommer kostnader för viss systemuppsättning, vilken är svår att förutsäga med säkerhet utan en utredning av specifika förutsättningar.

Det finns också en utveckling som drivs inom digitalisering av vårdtjänster och vårdkontakter. Inom tjänsten Min Hälsa/1177 finns möjligheter att nyttja delfunktioner för självcheckning och direktbetalning av patientavgift, i de fall besök bokats via Cosmic. En funktion som då hanteras direkt i patientens mobiltelefon via app vilket således inte medför någon investering i hårdvara hos regionen. Även denna modell medför viss systemanpassning vilken kräver utredning av specifika förutsättningar för adekvat kostnadsuppskattning.

Bankens transaktionsavgifter tillkommer vid direktbetalning via kortterminal eller swish, men en första överblick ger för handen att dessa sannolikt understiger kostnad för att skapa faktura.

Sammanfattningsvis är det svårt att peka på en säkerställd besparingseffekt om direktbetalning av patientavgift vid besöket kan implementeras, även om viss minskning av kundförluster kan ske så är betalningsnivå redan idag uppgående till 97% av årets avgifter. Fråga om ekonomisk prioritering av sådan uppgradering och systemanpassningar som då krävs bör därmed avgöras inom regionstyrelsen hos ekonomi- och digitalisering. Den utveckling som sker inom digitalisering av vårdtjänster synes ha goda möjligheter att tillgodose även betalningsfunktionaliteten, varmed denna funktionalitet bör drivas i samma spår.

Regiondirektörens förslag

Hälso- och sjukvårdsnämnden har tagit del av underlag och lägger till handlingarna.

I tjänsten

Sara Lewerentz
Regiondirektör

Anna Granevärn
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Utdrag till

Klicka här för att fylla i vilka beslutet ska skickas till.