

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2017-09-11

Social- och omsorgskontoret

Socialnämnden

Omsorgsnämnden

Äldreomsorgsnämnden

## **Riktlinje avvikelser och missförhållanden lex Sarah enligt Socialtjänstlagen och LSS**

**Dnr:** SN 2017/067

OMS 2017/057

ÄON 2017/054

### **Sammanfattning av ärendet**

Avvikelsehantering är en del av ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens föreskrifter, (SOSFS 2011:9). Syftet är att verksamheterna ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till. Att komma till rätta med brister i verksamheten genom att ex. förbättra processer och rutiner minskar risken för nya avvikelser och ökar därmed kvaliteten för den enskilde brukaren.

De nya riktlinjerna beskriver processen kring avvikelsehanteringen inom socialnämnden, äldreomsorgsnämnden och omsorgsnämnden i Södertälje kommun. Arbetet med avvikelser omfattar även missförhållanden enligt lex Sarah.

### **Beslutsunderlag**

Social- och omsorgskontorets tjänsteskrivelse daterad 2017-09-11

Riktlinje avvikelser och missförhållanden lex Sarah enligt Socialtjänstlagen och LSS, daterad 2017-09-11.

### **Ärendet**

Utifrån revisionsrapport nr 6/2016 ska Social- och omsorgskontoret under 2017 arbeta aktivt med avvikelsehanteringen och hanteringen av lex Sarah och lex Maria. Det konstaterades i rapporten att det förelåg en risk för underrapportering av avvikelser, vilket kontoret även sedan tidigare identifierat som ett problem. Att hitta en systematik för rapportering av avvikelser och skapa en tydlig struktur, och för att arbeta med avvikelsebaserat förbättringsarbete är således en naturlig del av det utvecklingsarbetet.

Syftet med de nya riktlinjerna är att förtydliga avvikelseprocessen inom Social- och omsorgskontoret samt bättre anpassa bestämmelserna till dagens förhållanden. Riktlinjerna tydliggör verksamhetens ansvar och stärker olika funktioners ansvar och roller. Ytterst är syftet att brukarna ska erhålla bästa möjliga kvalitet på sina insatser.

## **Ekonomiska konsekvenser och finansiering**

Ärendet har inga ekonomiska konsekvenser.

## **Kontorets/förvaltningens förslag till nämnden:**

Nämnden godkänner:

Riktlinje för avvikelser och missförhållanden lex Sarah enligt Socialtjänstlagen och LSS.



Lenita Granlund

Socialdirektör



Jennie Enström

Kvalitetsutvecklare

Handläggare: Jennie Enström  
Kvalitetsutvecklare  
Staben  
Telefon (direkt): 08 - 523 01 503  
E-post: [jennie.enstrom@sodertalje.se](mailto:jennie.enstrom@sodertalje.se)

## **Beslutet skickas till**

Akten



# Riktlinje

## Avvikelser och missförhållanden lex Sarah

enligt SoL och LSS

2017-09-11

Arbetsmaterial

## Syfte

Avvikelsehantering är en del av ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2011:9). Syftet är att verksamheterna ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till. Att komma till rätta med brister i verksamheten genom att ex. förbättra processer och rutiner minskar risken för nya avvikelser och ökar därmed kvaliteten för den enskilde brukaren.

Den nämnd som ansvarar för verksamheten ska fastställa riktlinjer kring:

- Skyldigheten att rapportera, till vem och hur
- Skyldigheten att utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden
- Skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden och påtaglig risk för allvarliga missförhållanden till IVO

## Omfattning

Detta dokument beskriver processen kring avvikelsehanteringen inom Socialnämnden, Äldreomsorgsnämnden och Omsorgsnämnden i Södertälje kommun. Arbetet med avvikelser omfattar även missförhållanden enligt lex Sarah och är en del av ledningssystemet för kvalitet. Riktlinjerna gäller all personal som arbetar enligt Socialtjänstlagen eller Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade, LSS.

### **Avgränsning:**

Riktlinjerna omfattar hanteringen kring avvikelser och missförhållanden enligt SoL och LSS. Syftet med avvikelser och bestämmelserna om lex Sarah är att rätta till avvikelser som drabbat eller kan drabba enskilda, inte att lösa arbetsmiljöproblem, samarbetsproblem i en arbetsgrupp eller med andra verksamheter. Arbetsmiljöärenden rapporteras i KIA – kommunens system för att registrera arbetsskador, tillbud och riskobservationer.

## Ansvar och roller

Hanteringen av avvikelser är uppdelat på olika ansvarsområden och roller, från socialdirektör till den enskilde medarbetaren.

### **Socialdirektören**

Socialdirektören är ytterst ansvarig för all avvikelsehantering inom Social- och omsorgskontoret.

### **Chef individ och familjeomsorg, chef äldreomsorg och funktionshinder**

Har det övergripande ansvaret för avvikelsehanteringen inom sina respektive ansvarsområden.

## Resultatområdeschef

Resultatområdeschefen har ansvaret för områdets avvikelsehantering.

Resultatområdeschefen ansvarar för att missförhållanden redovisas i ledningsgruppen samt för att redovisa statistik inför delårs- och årsbokslut till kvalitets- och uppdragsenheten på staben.

Resultatområdeschefen ansvarar även för att följa upp missförhållanden med sina resultatenhetschefer och försäkra sig om att tillräckliga åtgärder är vidtagna för att förhindra att liknande händelser inträffar igen.

## Resultatenhetschef

Resultatenhetschefen ansvarar för att det finns lokala rutiner för avvikelsearbetet och att de tillämpas inom enheten. Resultatenhetschefen ska informera sin personal/uppdragstagare om rapporteringsskyldigheten och bestämmelserna om lex Sarah i samband med anställning, samt därefter löpande minst en gång per år.

Resultatenhetschefen ansvarar för att ta emot avvikelserrapporter och att bedöma om en händelse är att betrakta som en avvikelse eller om det kan röra sig om ett missförhållande enligt lex Sarah. Vid bedömning att det kan röra sig om ett missförhållande mejlas rapporten skyndsamt med uppdrag om utredning till Kvalitet- och uppdragsenheten. Övriga avvikelser hanteras direkt av verksamheten själv. I båda fallen ska resultatenhetschefen genast vidta åtgärder för att avhjälpa avvikelsen/missförhållandet, samt avvärja risken för att liknande händelse inträffar.

Resultatenhetschefen ska redogöra för missförhållandet samt vidtagna åtgärder i områdets ledningsgrupp, verksamhetens ledningsgrupp samt tillsammans med berörd personalgrupp reflektera över rapporterade missförhållanden och om vidtagna åtgärder är tillräckliga. Resultatenhetschefen ska spara och föra statistik över inkomna avvikelserrapporter och redovisa dessa tillsammans med genomförda åtgärder till Resultatområdeschef inför delårsavstämning, årsredovisning kvalitetsrapport.

## Medarbetare rapporterar

Alla medarbetare ska medverka till att verksamheten och insatserna som utförs är av god kvalitet. Det innebär att vara uppmärksam och påtala sådant som kan medföra risk för att den enskilde inte får en god omsorg, stöd och service under trygga förhållanden.

**Rapporteringskyldigheten:** Alla som har uppdrag inom socialtjänsten och LSS – oavsett befattning (även de som praktiserar, har arbetsmarknadsinsatser etc.), har en skyldighet att rapportera avvikelser, missförhållanden och risker för missförhållanden inom verksamheten till närmaste chef. (Se blankett, bilaga 1). Rapportering ska göras omedelbart samband med upptäckt. Alla medarbetare ska följa den lokala rutinen för avvikelsehantering. Dokumentation kring händelsen och åtgärder som rör enskilda ska göras i den enskildes journal.

**Information till den enskilde som drabbats av missförhållande**

Enligt allmänna råd från Socialstyrelsen ska den enskilde som har berörts av ett missförhållande alltid underrättas om vad som inträffat. Resultatenhetschef beslutar på vilket sätt enskilda brukare ska ges stöd och hur denne ska informeras om rapporten och vidtagna åtgärder. Är personen under 18 år ska vårdnadshavare eller annan legal företrädare alltid kontaktas direkt i samband med att en rapport om missförhållande inkommit. Det samma gäller om det handlar om en vuxen person som har god man, anhörig som fått medgivande att ta del av information, eller annan legal företrädare. Detta ska alltid dokumenteras i den enskildes journal.

**Kvalitetsutvecklare inom Kvalitet- och uppdragsenheten**

Kvalitetsutvecklare utreder avvikelser som bedöms vara missförhållanden på uppdrag av respektive resultatenhetschef. Rapporten avseende avvikelsern/missförhållandet diarieförs och delges socialdirektör och ansvarig nämnd. Utredningen påbörjas skyndsamt och ska slutföras inom 1 månad. Efter utredning fattar kvalitetsutvecklare beslut om avvikelsern är ett missförhållande enligt lex Sarah, samt återkopplar till ansvarig chef. Lex Sarahutredningen med beslut skickas till resultatenhetschef och resultatombudschef. I utredningen lämnas förslag till ytterligare åtgärder och när de ska vara genomförda.

Kvalitetsutvecklare i Social- och omsorgskontorets stab (Kvalitet och uppdragsenheten) har nämndens delegation att fatta beslut enligt lex Sarah. Händelser som bedöms som avvikelse och inte missförhållande, returneras till resultatombudschef som åtgärdar avvikelsern enligt sina rutiner. Om händelsen visar sig vara ett allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande ansvarar kvalitetsutvecklare för att göra anmälan till IVO (Inspektionen för vård och omsorg).

Om kvalitetsutvecklare inte finns tillgänglig inom staben utser kvalitets- och uppdragschef en annan utsedd person att utreda händelsen. I dessa fall lämnas utredningen sedan till kvalitets- och uppdragschefen för beslut.



# Avvikelser

## Definition

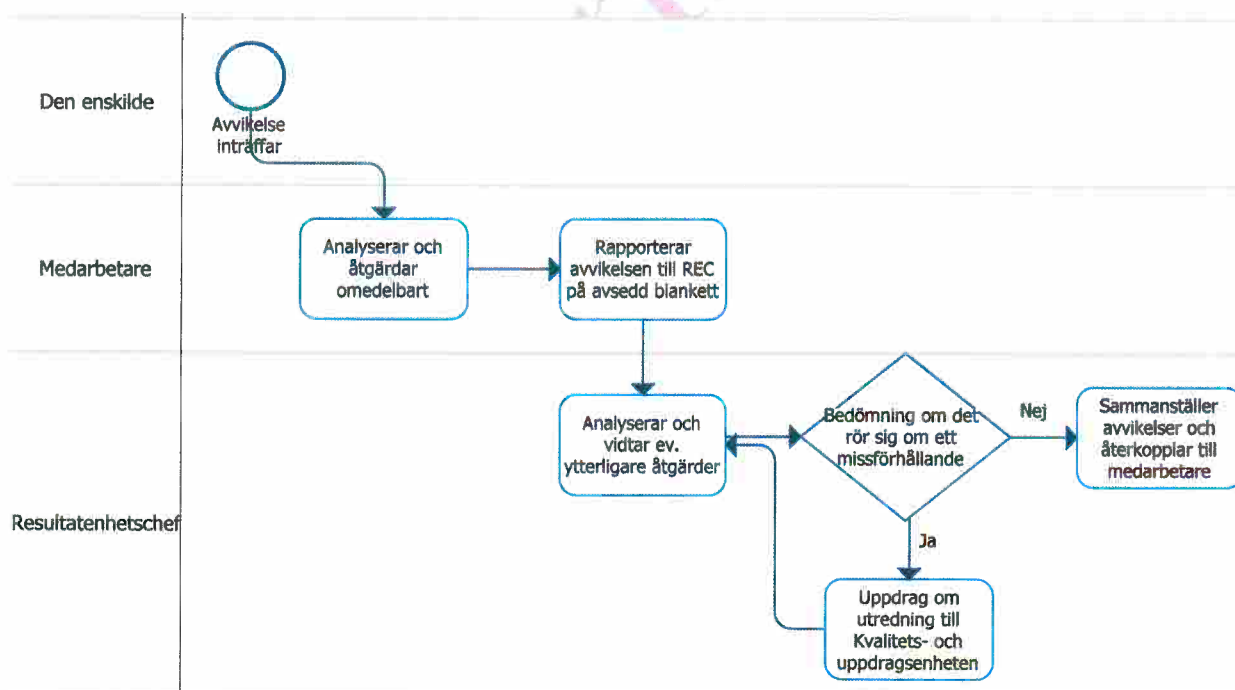
En avvikelse är en händelse eller observation i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra risk eller skada för den enskilde. Det kan vara en händelse eller försummelse utifrån överenskommen rutin eller sedvanligt arbetssätt vid handläggning eller utförande av insatser. En avvikelse innebär att verksamheten inte når upp till krav och mål enligt lagar, föreskrifter och beslut. Den som identifierar en avvikelse ska genast rapportera avvikelsen enligt gällande rutin.

## Olika kategorier avvikelser:

- Brister i bemötande av anställda gentemot brukare/klienter/anhöriga
- Bristande rättssäkerhet vid handläggning
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik
- Brister i utförande av insatser
- Brister i samverkan

Inför del- och årsbokslut sammanställer resultatenhetschef samtliga avvikelser per kategori och lämnar till resultatombudschef.

## Process avvikelsehantering



### 1. Avvikelse inträffar/upptäcks (samtliga)

När en avvikelse inträffar eller upptäcks ska detta rapporteras på avsedd blankett (finns i Ledningssystemet för kvalitet, se bilaga 1) och lämnas/skickas till ansvarig

resultatenhetschef via mejl eller i pappersform. Personal som upptäcker en avvikelse har också ansvaret att direkt vidta åtgärd för att undanröja avvikelsen.

## **2. Mottagande av rapport (resultatenhetschef)**

Den resultatenhetschef som mottar rapporten ska omgående göra en bedömning om vilka åtgärder som behövs. Om avvikelsen/händelsen har medfört konsekvenser, eller risk för konsekvenser för enskildas liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa ska rapporten skickas till kvalitetsutvecklare/stab med uppdrag om vidare utredning enligt lex Sarah.

## **3. Genomgång med personalgruppen (resultatenhetschef)**

Resultatenhetschefen ska månadsvis gå igenom uppkomna avvikelser med personalgruppen och vilka åtgärder som tagits/krävs för att det inte ska hända igen.

Resultatenhetschefen sammanställer regelbundet avvikelserna per kategori och analyserar avvikelserna inom sin enhet. Resultatområdeschefen gör sammanställning och övergripande analys för hela verksamhetsområdet samt lämnar vidare uppgifterna till kvalitetsutvecklare/stab i samband med delår- och årsbokslut.



# Missförhållande -lex Sarah (SOSFS 2011:5)

## Definition

En händelse som har, eller har kunnat drabba enskild och bedöms medföra konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa ses som ett missförhållande som ska hanteras enligt bestämmelserna om lex Sarah. Upprepade händelser som var för sig inte behöver vara missförhållanden kan tillsammans utgöra ett missförhållande som ska hanteras enligt lex Sarah. Missförhållanden kan uppstå i alla processer i verksamheten som ex. utförande av insatser, myndighetsutövning och handläggning. Ett missförhållande är alltså en avvikelse av allvarligare art.

**Lex Sarah-rapport:** En rapport om ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap. 3 § Sol och 24b § LSS.

**Lex Sarah-anmälan:** En anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), gällande ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande.

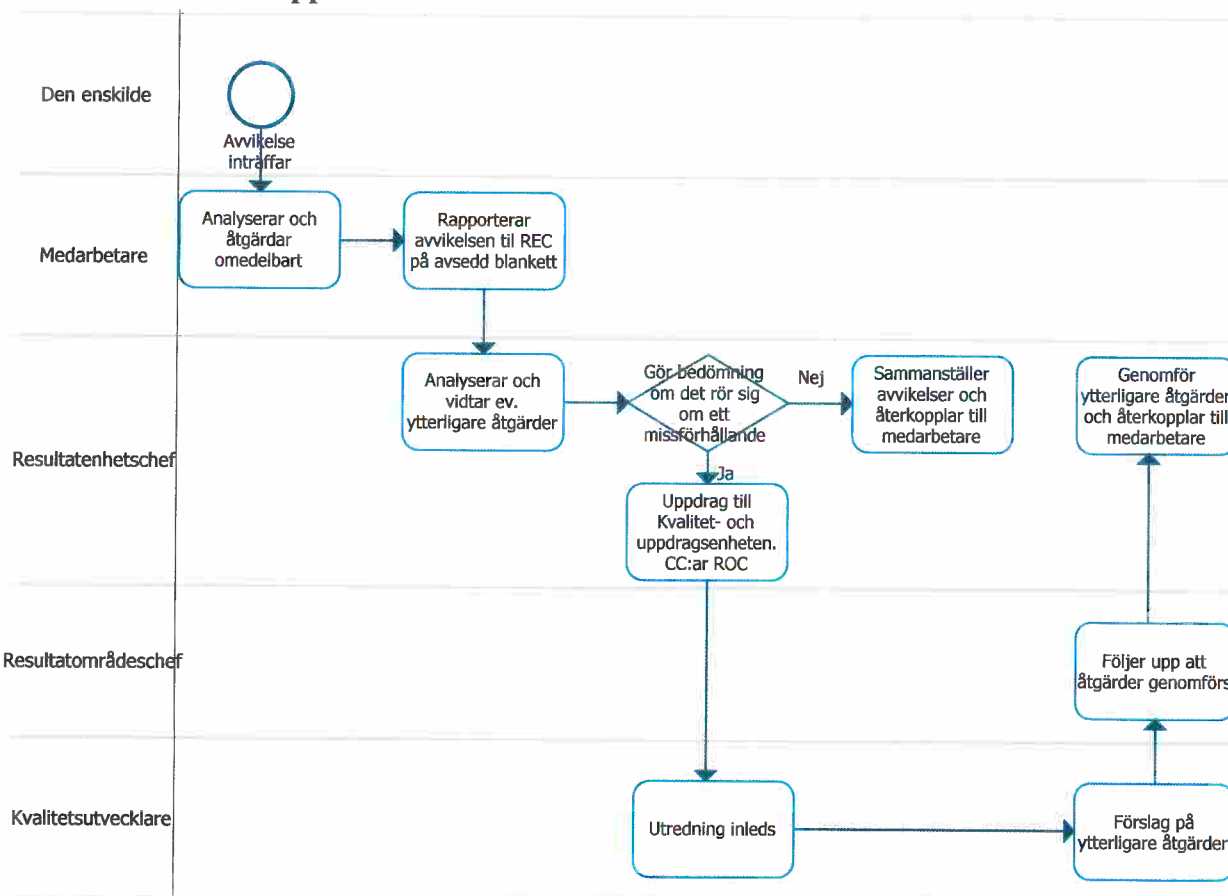
## Händelser som ska rapporteras enligt lex Sarah

*”...såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som innebär eller har inneburit ett hot mot eller har medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Med en påtaglig risk för ett missförhållande, som också ska rapporteras, ska avses att det är fråga om en uppenbar och konkret risk för ett missförhållande.”*

Exempel på missförhållanden som ska hanteras inom ramen för lex Sarah:

- Fysiska övergrepp
- Sexuella övergrepp
- Psykiska övergrepp
- Brister i bemötande
- Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande
- Brister i utförande av insatser, (felaktigt utförda eller inte utförda alls)
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik
- Ekonomiska övergrepp

### Process lex Sarah-rapport



#### 1. Händelse inträffar/upptäcks (samtliga)

När en händelse inträffar eller upptäcks ska detta omedelbart rapporteras på avsedd blankett (bilaga 1) till ansvarig resultatenhetschef. Medarbetare som upptäcker ett missförhållande har också ansvaret att direkt vidta åtgärd för att undanröja missförhållandet. Det finns även möjlighet för medarbetare att skicka avvikelserrapporten direkt till Kvalitet- och utvecklingsenheten.

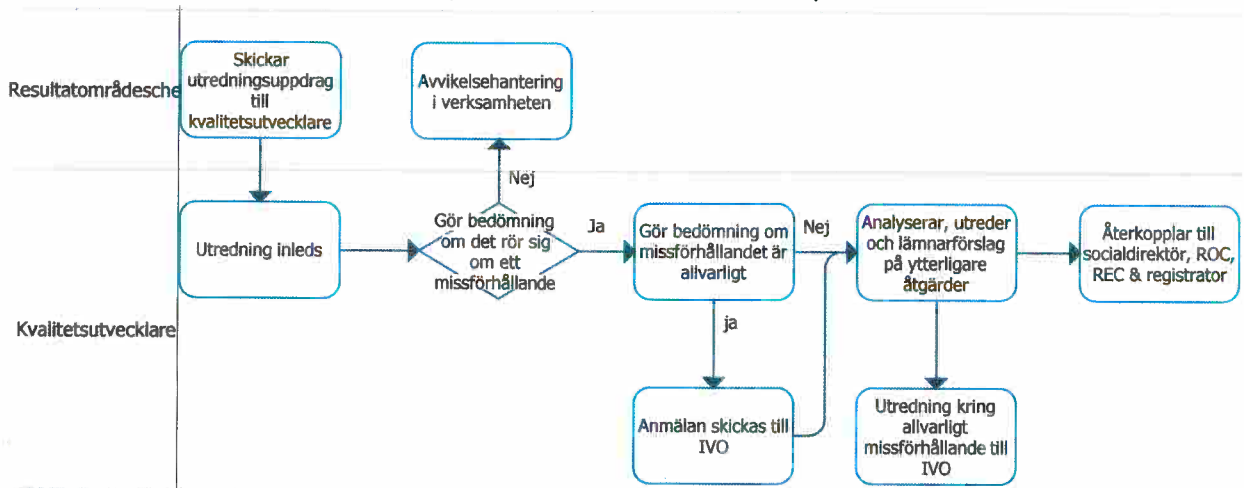
#### 2. Mottagande av rapport (resultatenhetschef)

Den resultatenhetschef som mottar rapporten ska omgående göra en bedömning om vidare åtgärder behöver tas. Resultatenhetschefen ska också göra bedömning om avvikelserna kan vara ett missförhållande eller en risk för missförhållande och mejlar då rapporten till Kvalitet- och uppdragsenhetens mailbox: "Utveckling och kvalitet", samt kopia till Resultatområdeschef för kännedom.

#### 3. Genomgång med personalgruppen (resultatenhetschef)

Om ett missförhållande har inträffat i verksamheten ska personalen ges möjlighet att reflektera i grupp över det inträffade samt diskutera åtgärder för att det inte ska hända igen. Resultatenhetschefen ska gå igenom uppkomna missförhållanden, utredningar och åtgärder med personalgruppen och sin ledningsgrupp som en del av lärandeprocessen.

## Utredningsprocessen lex Sarah (kvalitetsutvecklare Staben)



### 1. Uppdrag

Avvikelse rapport inkommer från resultatombesche med uppdrag om utredning enligt lex Sarah.

### 2. Bedömning

En första bedömning görs om händelsen är att betrakta som ett missförhållande eller en avvikelse. I de fall händelsen ses som en avvikelse – och alltså inte som ett missförhållande inom ramen för lex Sarah – återsänds rapporten till resultatombesche. Om händelsen bedöms vara ett missförhållande eller risk för missförhållande diarieförs rapporten och utredning startas omgående.

### 3. Utredning

Kvalitetsutvecklare genomför lex Sarah-utredning. Utredningen ska vara färdigställd inom 1 månads tid. Återkoppling görs till resultatombesche. Vid allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande skickar kvalitetsutvecklare en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### 4. Information till ansvarig nämnd

Samtliga rapporter och utredningar enligt lex Sarah lämnas som information till ansvarig nämnd.

## Missförhållande i enskild verksamhet

Yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet är också skyldig att följa bestämmelserna om lex Sarah. Den enskilda verksamheten ansvarar själv för att utredning av missförhållande samt för anmälan till IVO. Den enskilda verksamheten har skyldighet att informera den nämnd som har beslutat om insatser för den enskilde i de fall anmälan om missförhållande görs till IVO

## Bilagor:

Bilaga 1 – Rapport avvikelser

## Referenser

### Lagar

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

### Styrande dokument

- Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9 - Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011: 5 - Lex Sarah