

# Riktlinje för hantering av avvikelser och Lex Sarah

## Socialnämndens hantering av avvikelser och missförhållanden

Beslutsinstans	Socialnämnden
Beslutad	2021-04-28
Senast reviderad	2021-04-28
Giltig till	Tillsvidare
Dokumentansvarig	Socialnämnden
Diarienummer	SN.2021.23

## Innehållsförteckning

Inledning .....	3
Syfte .....	3
Disposition .....	3
Allmänt om avvikelser.....	3
Ansvarsfördelning inom avvikelser .....	4
Medarbetarnas ansvar.....	4
Enhetschefens ansvar .....	4
Verksamhetschefens ansvar .....	4
Förvaltningschefens ansvar .....	5
Kvalitetsteamets ansvar .....	5
Allmänt om Lex Sarah.....	5
Lex Sarah dokumentation, sekretess och skyndsam handläggning .....	6
Ansvarsfördelning inom Lex Sarah .....	6
Medarbetarnas ansvar.....	6
Enhetschefens ansvar .....	7
Verksamhetschefens ansvar .....	8
Förvaltningschefens ansvar .....	8
Lex Sarah ansvarig och kvalitetsteamet .....	8
Sociala utskottet .....	9
Socialnämnden .....	9
Missförhållande i enskild verksamhet .....	9
Avvikelser och Lex Sarah i verksamhetsutveckling.....	9
Nyckeltal.....	10
Källhänvisningar .....	10

## Inledning

Denna riktlinje fastställer hanteringen av avvikelser, vilket även omfattar missförhållanden enligt Lex Sarah, på Socialnämnden i Gnesta kommun. Riktlinjen fastställer skyldigheter och ansvar inom området. Gällande lagstiftning och föreskrifter ligger till grund för riktlinjen. Som komplement till riktlinjen har Socialnämnden framställt processer, rutiner och en kommunikationsplan inom området.

## Syfte

Avvikelsehantering är en del av ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2011:9). Avvikelsehanteringsens syfte är att verksamheterna ständigt ska förbättras och att missförhållanden ska rättas till. Den nämnd som ansvarar för verksamheten ska fastställa riktlinjer om:

- Skyldighet att rapportera, till vem och hur.
- Skyldighet att utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden.
- Skyldighet att anmäla allvarliga missförhållanden och påtaglig risk för allvarliga missförhållanden till *Inspektionen för vård och omsorg, IVO*.

## Disposition

Denna riktlinje är indelad enligt följande:

- Allmänt om avvikelser
- Ansvarsfördelning inom avvikelser
- Allmänt om Lex Sarah
- Ansvarsfördelning inom Lex Sarah
- Avvikelser och Lex Sarah i verksamhetsutveckling

## Allmänt om avvikelser

En avvikelse syftar till en negativ händelse eller observation i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra risk eller skada för den enskilde. Det är händelser som avviker från gällande lagar, fastställda riktlinjer, rutiner eller dagliga arbetsmoment. När detta inträffar föreligger en avvikelse som verksamheten måste hantera och utreda. Exempel på avvikelser är:

- avsaknad eller brist i dokumentation.
- brister i bemötande.
- brister i arbetsrutiner.
- otillräcklig kompetens.
- otillräcklig bemanning.
- dåliga lokaler/utrustning.
- avsteg från beviljad insats.
- försenad insats och/eller helt utebliven insats.

Alla medarbetare ska känna till och vara delaktiga i hanteringen av avvikelser. I det dagliga arbetet ska det finnas system och arbetsflöden som möjliggör avvikelserapportering för medarbetarna. Ledningen ska stödja ett klimat som uppmuntrar medarbetare att lära av misstag eftersom detta är en viktig del av det fortlöpande kvalitetsarbetet.

## Ansvarsfördelning inom avvikelser

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

### Medarbetarnas ansvar

Medarbetaren ansvarar för att omgående rapportera en upptäckt avvikelse i verksamhetssystemet, och i samband med detta meddela ansvarig chef. Medarbetaren som upptäcker avvikelsen ansvarar också för att direkt vidta åtgärd för att avhjälpa och undanröja avvikelsen.

### Enhetschefens ansvar

Enhetschefen ska omgående göra en bedömning om vidtagna åtgärder bedöms som tillräckliga eller om ytterligare omgående åtgärder behöver vidtas. Om avvikelsen har medfört konsekvenser eller risk för konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa ska enhetschefen hantera avvikelsen som ett missförhållande enligt Lex Sarah. Enhetschefen ansvarar för att hantera avvikelsen och återkoppla resultatet (åtgärden) av avvikelsen till medarbetaren.

Enhetschefen sammanställer månadsvis inkomna avvikelser per område och genomför eventuella åtgärder inom sin enhet. Enhetschefen ska månadsvis diskutera inkomna avvikelser och dess åtgärder på APT.

Inför kvalitetsberättelsen (vid årets slut) överlämnas sammanställningen över inkomna avvikelser och åtgärder till verksamhetschef.

### Verksamhetschefens ansvar

Verksamhetschefen ansvarar för att stödja enhetschefens arbete med avvikelser. Verksamhetschefen ansvarar för att verkställa åtgärder över sitt verksamhetsområde.

Inför kvalitetsberättelsen ansvarar verksamhetschefen att sammanställa inkomna avvikelser och åtgärder (vidtagna och planerade) inom sitt verksamhetsområde till förvaltningschefen.

## Förvaltningschefens ansvar

Förvaltningschefen ansvarar för att verkställa förvaltningsövergripande åtgärder.

Inför kvalitetsberättelsen ansvarar förvaltningschefen att sammanställa inkomna avvikelser och åtgärder (vidtagna och planerade) förvaltningsövergripande.

## Kvalitetsteamets ansvar

Kvalitetsteamet är behjälplig förvaltningschefen i den förvaltningsövergripande avvikelssammanställningen. Kvalitetsteamet ansvarar för att upprätta en kvalitetsberättelse där bland annat avvikelser och åtgärder av dessa samt förslag till åtgärder utgör en del. Kvalitetsteamet ansvarar för att upprätthålla aktuella riktlinjer, processer och rutiner kring avvikelsehanteringen.

## Allmänt om Lex Sarah

Avvikelse kan vara av en allvarligare grad, ett så kallat missförhållande, i dessa fall träder bestämmelserna om Lex Sarah in som finns reglerat i socialtjänstlagen och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Alla Lex Sarah rapporter ska först botten i en avvikelse. Det finns 4 olika graderingar av Lex Sarah:

- **Missförhållande**, detta ska anmälas till Socialnämnden.
- **Ett allvarligt missförhållande**, detta ska anmälas till Socialnämnden och *Inspektionen om vård och omsorg, IVO*.
- **Risk för ett allvarligt missförhållande**, detta ska anmälas till Socialnämnden.
- **En påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande**, detta ska anmälas till Socialnämnden och IVO.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah kan man läsa:

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

Exempel på missförhållanden är:

- **Fysiska övergrepp:** slag, nypningar och hårdhänt handlag.
- **Sexuella övergrepp:** fysiska sexuella övergrepp, sexuella övergrepp av psykisk karaktär såsom sexuella anspelningar. Sexuella övergrepp av psykisk karaktär kan också göras via internet.

- **Psykiska övergrepp:** hot, hot om bestraffningar, trakasserier och kränkande bemötande, såväl direkt som via internet.
- **Brister i bemötande av anställda med flera:** brist på respekt för självbestämmanderätt, integritet, trygghet och värdighet.
- **Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande:** att vägra ta emot och utreda en ansökan, en otillräcklig utredning, långa handläggningstider, otydliga beslut, den enskilde får inte ett skriftligt beslut om avslag på sin ansökan, otillåtna ändringar av gynnande beslut och sekretessbrott.
- **Brister i utförande av insatser:** att insatser inte utförs alls, att de utförs endast delvis eller att de utförs på ett felaktigt sätt.
- **Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik:** trygghetslarm som inte fungerar eller utbetalningar av beviljat ekonomiskt bistånd som inte kan göras om verksamhetssystemet ligger nere efter ett strömavbrott.
- **Ekonomiska övergrepp:** stöld av pengar eller ägodelar, utpressning eller förskingring.

## Lex Sarah dokumentation, sekretess och skyndsam handläggning

Det är den som bedriver verksamheten som har ansvar för att dokumentera och utreda det rapporterade missförhållandet. En utredning ska genomföras utan dröjsmål när den som bedriver verksamheten har tagit emot en Lex Sarah rapport. Utredningens dokumentation ska ske i socialförvaltningens verksamhetssystem och dokument- och ärendehanteringssystem. Viss information ska även dokumenteras i brukarens journal. En Lex Sarah utredning ska vara så oidentifierad som möjligt. En rapport om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande anses inkommen till nämnden och är därmed en allmän handling. En Lex Sarah rapport, utredning och anmälan innehåller nästan alltid uppgifter om enskildas personliga förhållanden som omfattas av sekretess. Om en allmän handling är offentlig eller sekretessbelagd avgörs vid en sekretessprövning när nämnden får in en begäran om att få ta del av Lex Sarah. Socialnämnden hänvisar till Socialstyrelsens *Handbok för tillämpningen av bestämmelserna av Lex Sarah* för mer information kring dokumentation, sekretess och skyndsam handläggning.

## Ansvarsfördelning inom Lex Sarah

Hantering av Lex Sarah är uppdelat på olika ansvarsområden och roller, från den enskilde medarbetaren till Socialnämnden.

### Medarbetarnas ansvar

När en avvikelse inträffar som bedöms vara ett missförhållande, risk för missförhållande, allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för ett allvarligt

missförhållande ska en Lex Sarah rapport upprättas i verksamhetssystemet och, i samband med detta meddela ansvarig chef. Detta är den så kallade **rapporteringsskyldigheten** enligt Lex Sarah. Medarbetaren som upptäcker missförhållandet ansvarar också för att direkt vidta åtgärd för att avhjälpa och undanröja missförhållandet.

### Enhetschefens ansvar

Enhetschefen ska omgående göra en bedömning om vidtagna åtgärder bedöms som tillräckliga eller om ytterligare åtgärder behövs. Enhetschefen meddelar om inkommen Lex Sarah rapport till ansvarig chef och kvalitetsteamet. Enhetschefen utreder enligt Lex Sarah och upprättar en åtgärdsplan. Detta är den så kallade **utredningsskyldigheten** enligt Lex Sarah.

### Lex Sarah utredning

Lex Sarah utredningen ska kartlägga:

- Vad har hänt?
- Varför har det hänt?
- Vad kan göras för att förhindra att något liknande inträffar igen?

För att genomföra utredningen behöver enhetschefen i de flesta utredningar tala med den enskilde, den som har lämnat rapporten, den närmaste arbetsledaren och den eller de som enligt rapporten har varit med i den situation som har rapporterats.

Lex Sarah utredningen ska innehålla samtliga delar:

- Vad det rapporterade missförhållandet eller risken för ett missförhållande har bestått i och vilka konsekvenser det har fått eller kunde ha fått för den enskilde,
- när den muntliga eller skriftliga rapporten har tagits emot,
- när och hur missförhållandet eller risken för ett missförhållande har uppmärksamrats,
- när missförhållandet har inträffat,
- de orsaker till missförhållandet eller risken för ett missförhållande som har identifierats,
- om något liknande har inträffat i verksamheten tidigare och i så fall varför det har inträffat igen,
- bedömningen av om något liknande skulle kunna inträffa igen,
- vilka åtgärder som har vidtagits för att undanröja eller avhjälpa missförhållandet eller risken för ett missförhållande samt tidpunkt för dessa,
- vad som i övrigt har framkommit under utredningen, och
- vilket beslut eller ställningstagande som utredningen har avslutats med.

Om ett missförhållande har inträffat i verksamheten ska medarbetarna ges möjlighet att reflektera över det inträffade samt diskutera åtgärder för att det inte ska hända igen. Enhetschefen ansvarar för att gå igenom uppkomna missförhållanden, utredningar och åtgärder på APT och sin ledningsgrupp som en del av lärandeprocessen. Enhetschefen ansvarar att sammanställa inkomna Lex Sarah rapporter till kvalitetsberättelsen.

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

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

#### Verksamhetschefens ansvar

Verksamhetschefen ansvarar för att stödja enhetschefen vid utredning och åtgärder enligt Lex Sarah. Verksamhetschefen ansvarar för att sammanställa inkomna Lex Sarah rapporter till kvalitetsberättelsen samt verkställa åtgärder inom sitt verksamhetsområde.

#### Förvaltningschefens ansvar

Förvaltningschefen ansvarar för att säkerställa att verksamhetschefen inkommer med en sammanställning över inkomna Lex Sarah rapporter till kvalitetsberättelsen. Förvaltningschefen ansvarar för att verkställa förvaltningsövergripande åtgärder. Förvaltningschefen ska samverka med Lex Sarah ansvarig i beslut rörande Lex Sarah.

#### Lex Sarah ansvarig och kvalitetsteamet

När kvalitetsteamet får kännedom om en Lex Sarah rapport kontaktar kvalitetsteamet rapportören och enhetschefen och meddelar att **rapporteringsskyldigheten är fullgjord**.

Lex Sarah ansvarig, som ingår i kvalitetsteamet, ansvarar för att ta emot Lex Sarah utredning och säkerställa att utredningen innehåller samtliga delar och att vidtagna åtgärder bedöms som fullgoda. Är utredningen undermålig skickas denna tillbaka till verksamhetschefen för vidare utredning och åtgärder. Bedöms utredningen som fullgod föreslår Lex Sarah ansvarig ett beslut, i samråd med förvaltningschefen, som vidarebefordras till Sociala utskottet för verkställande. Vid ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ansvarar Lex Sarah ansvarig för att anmäla detta till IVO. Detta är den så kallade



**anmälningsskyldigheten** enligt Lex Sarah. När anmälan enligt Lex Sarah är aktuell ansvarar Lex Sarah ansvarig att delge detta till Socialnämndens ordförande. Övriga funktioner i Kvalitetsteamet har också mandat att ta emot och hantera Lex Sarah samt föreslå beslut, i samråd med förvaltningschefen, i Lex Sarah utredningar. Lex Sarah ansvarig ansvarar för att riktlinjer, processer, rutiner och övrigt material inom området är reviderade och aktuella.

## Sociala utskottet

Sociala utskottet är ansvariga för att godkänna Lex Sarah utredningen och fatta beslut om anmälan enligt Lex Sarah.

## Socialnämnden

Socialnämnden delges samtliga Lex Sarah anmälningar som beslutas i Sociala utskottet till nästkommande sammanträde. Socialnämnden har möjlighet att välja ut samtliga eller ett urval av anmälningar för granskning.

## Missförhållande i enskild verksamhet

Yrkesmässigt driven enskild verksamhet är också skyldig att följa bestämmelserna om i Lex Sarah. Den enskilda verksamheten ansvarar själv för 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 förs till IVO.

## Avvikelser och Lex Sarah i verksamhetsutveckling

Synliggjorda avvikelser och Lex Sarah anmälningar är viktiga verktyg som används för att hitta och åtgärda brister, fel och missförhållanden i den egna verksamheten. Socialnämnden förespråkar att hanteringen och arbetet med avvikelser och Lex Sarah anmälningar ska användas som en positiv kraft i verksamhetsutvecklingen, till förmån för brukare och medarbetare.

Avvikelser och Lex Sarah som kvalitetsmått innebär att man arbetar förebyggande. Det vill säga att verksamhetsledningen ska få kännedom om fel och brister i realtid för att kunna åtgärda dem innan det uppstår (allvarliga) missförhållanden.

Hantering av fel och brister innefattar följande steg:

- Identifiering av fel eller brist (medarbetarna rapporterar avvikelse).
- Analys av fel eller brist (vad hände? vad orsakade? vilka konsekvenser fick det?)
- Åtgärd och verksamhetsutveckling (hur förhindras att felet eller bristen händer igen?).

## Nyckeltal

- Antal rapporterade avvikelser per område samt information om åtgärder (verksamhetsutveckling) för att förhindra en upprepning.
- Antal rapporterade missförhållanden (Lex Sarah) samt information om åtgärder (verksamhetsutveckling) för att förhindra en upprepning.

Dessa nyckeltal redovisas i kvalitetsberättelsen som kommer delges Socialnämnden.

## Källhänvisningar

Lag

Socialtjänstlagen (2001:453)

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)

Styrande dokument

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 Lex Sarah

Socialstyrelsens Handbok för tillämpningen av bestämmelserna om Lex Sarah