



Malmö stad

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Typ av dokument:

Rutin

Senaste revideringen:

2026-06-18

Beslutat av:

Arbetsmarknads- och
socialnämnden

Dokumentet gäller för:

Socialtjänstverksamhet inom
arbetsmarknads- och
socialförvaltningen

**Ansvar för uppföljning och
revidering:**

Kvalitetscontrollers

Ansvar för implementering:

Avdelningschefer inom
socialtjänstverksamheterna

Diarienummer:

ASN-2022-18258

Bör följas upp senast:

2028-06-01

Beslutsdatum:

2017-06-22

Rutin för tillämpning av bestämmelserna om lex Sarah

Bestämmelserna om lex Sarah regleras i socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9 och SOSFS 2011:5). Till stöd för tillämpningen finns Socialstyrelsens handbok för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah.

Lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet, där var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.

Syftet med bestämmelserna är att skydda den enskilde från missförhållanden. Om ett missförhållande ändå uppstår ska verksamheten lära av det för att förhindra att ett liknande

**ARBETSMARKNADS- OCH
SOCIALFÖRVALTNINGEN**

205 80 Malmö

Besöksadress: Kungsgatan 13

Telefon: 040-34 62 62

E-post: asf@malmo.se

www.malmo.se

missförhållande eller en påtaglig risk för ett liknande missförhållande inträffar igen.

Syfte med rutinen

I socialtjänstlagen¹ regleras att nämnden ansvarar för att det finns rutiner för att förebygga, upptäcka och åtgärda risker och missförhållanden inom socialtjänstens verksamhet.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (2011:5) om lex Sarah² regleras att den nämnd som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten ska fastställa rutiner för hur skyldigheterna att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållande och risker för missförhållanden, samt att anmäla allvarliga sådana, ska fullgöras.

Syftet med denna rutin är att tydliggöra hantering och ansvarsfördelning inom förvaltningen. Det finns en fastställd process för avvikelshantering inom förvaltningen som rutinen hör till.



Bild. Arbetsmarknads- och socialförvaltningens process för avvikelser.

Samtliga steg hanteras och dokumenteras i avvikelshanteringssystemet. Vid sidan av denna rutin finns det manualer för hur avvikelshanteringssystemet fungerar.

¹ 27 kap. 1 § socialtjänstlagen

² 7 kap. 1 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (2011:5)

Beskrivning av rutinen

Rutinen tydliggör hur förvaltningen fullgör skyldigheterna om att rapportera, undanröja och avhjälpa missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande, utreda och dokumentera samt anmäla till Inspektionen för vård och omsorg.

Rapportera

Vem rapporterar

All personal som är verksam inom socialtjänsten är skyldig att rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden. Rapporteringsskyldigheten omfattar anställda, uppdragstagare, praktikanter eller motsvarande under utbildning och deltagare i arbetsmarknadspolitiska program och som inom ramen för ett sådant program, arbetar eller praktiserar i en verksamhet inom socialtjänsten.³

Det är den som uppmärksammar eller får kännedom om händelsen som ska rapportera den oavsett var i verksamheten den inträffat. Med verksamheten avses i detta fall alla socialtjänstverksamheter inom arbetsmarknads- och socialnämndens ram. En anonym rapport innebär att rapporteringsskyldigheten inte fullgjorts.

När rapporteringen ska ske

Rapporteringen ska ske genast.

Ett skäl för att rapporteringen ska göras genast är att verksamheten behöver agera snabbt för att undanröja hotet mot den enskilde som har drabbats, förhindra att konsekvenserna för den enskilde förvärras eller att flera personer drabbas av en liknande händelse.

³ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen

Vad rapporteras

Som stöd för att veta om rapporteringsskyldigheten gäller kan en bedömning göras med stöd av frågorna nedan.⁴

- Har missförhållandet inträffat inom nämndens verksamhet? Eller kan händelsen kopplas till verksamheten på annat sätt?
- Berör missförhållandet någon som får eller kan komma i fråga för insatser inom den egna verksamheten?
- Har någon utfört handlingar eller genom försummelse eller av annat skäl underlåtit att utföra handlingar? Med någon avses anställda, uppdragstagare eller praktikanter. I vissa fall kan det även vara en medboende eller annan person som får insats i samma verksamhet som har utfört handlingen.
- Har det inträffade inneburit ett hot mot, eller har det medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa?
- Var det inträffade en påtaglig risk för ett missförhållande? Med påtaglig risk för missförhållande menas en uppenbar och konkret risk för missförhållande.

Vid rapportering är det viktigt att missförhållandet eller den påtagliga risken för missförhållandet kan härledas till faktiska omständigheter.

Nedan följer några exempel på handlingar och underlåtelser.⁵

- Brister i bemötande av anställda med flera
- Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande

⁴ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen

⁵ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen

- Brister i utförande av insats (insatser som utförts felaktigt eller inte alls)
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik
- Fysiska, psykiska, sexuella eller ekonomiska övergrepp

Hur sker rapporteringen

Rapporteringen görs i avvikelshanteringssystemet som finns tillgängligt via intranätet.

Om det uppstår en situation där det inte är möjligt att rapportera ett ärende i avvikelshanteringssystemet, ska det göras muntligen till berörd chef eller via den blankett som finns på intranätet. Då blanketten fyllts i ska den genast överlämnas till chef för berörd verksamhet. Chef ska registrera rapporten i avvikelshanteringssystemet så snart det är möjligt.

Vid händelser utanför ordinarie arbetstid som kräver omedelbara åtgärder, kontaktar rapportören utsedd chef i enlighet med verksamhetens ordinarie rutiner för akuta situationer.

Bedöma och vidta omedelbara åtgärder

Den chef som tar emot ärendet bedömer först om det har kommit rätt. Med rätt avses den verksamhet där händelsen har inträffat och vars chef kan vidta omedelbara åtgärder för att undanröja avvikelsen.

Det kan vara att ärendet ska utredas av en annan chef inom förvaltningen, i en annan förvaltning eller att frågan rör tillbud eller arbetsskada och ska hanteras i ett annat system. Om ärendet kommit fel och behöver fördelas till en annan chef inom förvaltningen så gör chefen detta i avvikelshanteringssystemet.

Övriga ärenden som har kommit fel hanterar chefen utanför avvikelshanteringssystemet. Chefen ansvarar för att informera rapportören om hur det felregistrerade ärendet ska hanteras.

Chefen bedömer även om missförhållandet eller den påtagliga risken för missförhållandet är allvarligt och bör anmälas snarast till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Lex Sarah-utredaren tar emot chefs bedömning och gör ytterligare en bedömning om allvarlighetsgrad i samband med att utredning inleds. Läs mer i avsnittet Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg.

Den chef som tar emot en rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande ansvarar för att genast vidta de nödvändiga åtgärder som situationen kräver. Med genast menas i direkt anslutning till att rapporten tas emot: samma arbetspass, nästföljande arbetspass eller nästföljande dag.⁶

Ansvarig chef behöver ta ställning till om och hur den enskilde ska informeras om den inkomna rapporten och erbjudas stöd. Om den enskilde är minderårig behöver chefen även bedöma om information ska ges till vårdnadshavare. Den enskilde bör alltid informeras i det fall rapporten avser ett missförhållande.

Ansvarig chef ska också försäkra sig om att berörd personal får det stöd som krävs samt att överordnad chef får information om det inträffade.

Utreda

Utredningen ska inledas genast och genomförs av särskilt utsedda lex Sarah-utredare.

Ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande ska alltid utredas noggrant. Hur omfattande utredningen behöver vara beror på vad som har hänt. Ärendet måste vara tillräckligt utrett för

⁶ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen

att den som ska fatta beslut i ärendet har tillräckligt underlag för att kunna fatta ett korrekt beslut.⁷

Utredaren dokumenterar utredningen fortlöpande i avvikelsehanteringssystemet. I utredningen tydliggörs händelseförloppet och vilka faktorer som påverkat händelsen. Utredaren ska identifiera och redogöra för bakomliggande orsaker samt vilka konsekvenser händelsen har fått, eller kunde ha fått, för den enskilde.

Bakomliggande orsaker till ett missförhållande är orsaker som finns på systemnivå: något som är relaterat till organisationen i sig, ledningen och styrningen av en verksamhet och därför bidrar till varför ett missförhållande kan inträffa. Om verksamheten åtgärdar de bakomliggande orsakerna till missförhållandet så minskas eller elimineras risken för att det händer igen.⁸

Det är lex Sarah-utredaren som föreslår åtgärder som har effekt på de bakomliggande orsaker som har identifierats. Åtgärderna ska avse förbättring av processer och rutiner eller andra förbättrande åtgärder.

Utredningen ska leda fram till ett beslut.

Om lex Sarah-utredaren anser att ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande har förelegat, fattar lex Sarah-utredaren beslut om detta.

Om lex Sarah-utredaren anser att missförhållandet eller den påtagliga risken för missförhållandet är allvarligt, lämnar utredaren sitt förslag om allvarlighetsgrad till arbetsutskottet för beslut.

⁷ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen

⁸ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen

Lex Sarah-utredaren följer fastställd ärendeprocess och skriver tjänsteskrivelse i Platina. Utredningen bifogas ärendet. Lex Sarah-utredaren informerar berörda chefer.

Kvalitetsavvikelse eller ingen brist

Efter avslutad utredning kan lex Sarah-utredaren besluta att det inte har förelegat ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande.

Ärendet kan då hanteras vidare av chef som en kvalitetsavvikelse i avvikelsehanteringssystemet. Lex Sarah-utredaren kan även avsluta utredningen med beslut om att ingen brist alls har förelegat. Ärendet avslutas då i avvikelsehanteringssystemet.

I båda fallen informerar Lex Sarah-utredaren registratorn vilka ärenden som innehåller delegationsbeslut så att dessa beslut registreras korrekt och anmäls till nämnden som delegationsbeslut enligt beslutad ordning.

Besluta om åtgärd

Arbetsutskottet beslutar om huruvida de åtgärder som lex Sarah-utredaren föreslår är tillräckliga för att förhindra att liknande missförhållanden eller risker för missförhållanden uppkommer igen.

Lex Sarah-utredaren dokumenterar beslutet i avvikelsehanteringssystemet. Efter det genomför ansvarig chef de åtgärder som beslutats om.

Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg

Ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ska snarast anmälas till IVO.⁹ Med snarast menas den tidpunkt då det konstateras att det rör sig om ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande.

⁹ 27 kap. 6 § socialtjänstlagen

Detta kan vara uppenbart redan när rapporten tas emot men det kan också visa sig senare under utredningens gång.

Arbetsutskottet beslutar om huruvida ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande har förelegat. Om arbetsutskottets sammanträde inte kan avvaktas fattas beslutet av ordförande i arbetsmarknads- och socialnämnden. Efter beslut skickar lex Sarah-utredaren anmälan till IVO.

Ansvarig chef informerar den enskilde om att anmälan till IVO har gjorts.

I det fall anmälan görs innan utredningen är färdigställd, ska utredningen lämnas till IVO inom två månader. Arbetsutskottet tar del av utredningen innan den skickas till IVO. Arbetsutskottet kan efter färdigställd utredning göra en ny bedömning: det vill säga att det inte är ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande. Arbetsutskottet lämnar i sådant fall den nya bedömningen tillsammans med utredningen till IVO.

När beslut från IVO inkommer till nämnden avslutar lex Sarah-utredaren ärendet.

Följa upp åtgärd

Chef ansvarar för att följa upp genomförda åtgärder samt bedriva ett förbättringsarbete utifrån genomförda utredningar. Lex Sarah-utredare följer upp att beslutade åtgärder är genomförda. När uppföljningen av åtgärderna är klar avslutas ärendet.

Handlingar

Samtliga handlingar som tillhör ett lex Sarah ärende finns samlade i avvikelshanteringssystemet. Handlingar som är knutna till ärendeprocessen till arbetsutskottet finns även i Platina. Handlingar

till och från Inspektionen för vård och omsorg finns även registrerade i Platina.

Dokumentera i personakten

Berörd chef ansvarar för dokumentationen i personakten.

Dokumentation i lex Sarah ärende hålls i huvudsak åtskild från enskildas personakter. Det ska dock alltid dokumenteras i personakten då ett missförhållande har konstaterats och när anmälan till IVO har lämnats.

Följande ska dokumenteras i personakten:

- åtgärder i det enskilda ärendet såsom stöd, vård, behandling eller andra åtgärder med anledning av lex Sarah rapporten
- kontakten med den enskilde, för att informera om inkommen rapport i vilken missförhållande konstaterats, anmälan till IVO eller kring åtgärder så som nämns ovan
- i övrigt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.¹⁰

När dokumentation görs i personakten ska ärendenummer i avvikelshanteringssystemet anges.

Om personakten är stängd och ärendet inte längre pågår sker dokumentationen endast i avvikelshanteringssystemet.

Jäv

Om den som har ansvar för att avhjälpa och undanröja eller utreda missförhållandet berörs av innehållet i rapporten övergår ansvaret till utsedd ersättare. Chef eskalerar ärendet uppåt till närmsta chef och lex Sarah-utredare till annan lex Sarah-utredare.

¹⁰ 27 kap. 2 och 5 §§ socialtjänstlagen

Bestämmelserna om jäv i kommunallagen ska tillämpas.

Chefens ansvar att informera personal om rapporteringsskyldigheten

Chef ansvarar för att personal vid nyanställning, praktik eller eventuellt uppdrag får information om

- innebörden av lex Sarah
- rapporteringsskyldigheten
- var rapportering görs
- vem som tar emot lex Sarah rapporter

Informationen ska därefter ges årligen.

Syftet med informationen är att medarbetaren ska kunna fullgöra rapporteringsskyldigheten.

Information om missförhållande vid statlig och enskild verksamhet

Arbetsmarknads- och socialnämnden kan besluta om en insats som utförs av enskild eller statlig verksamhet. I sådant fall är det nämnden som ansvarar för att insatsen som ges till den enskilde är av god kvalitet.

Har ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande inträffat inom en statlig verksamhet (SiS) eller enskild verksamhet är det deras ansvar att rapportera, utreda, anmäla till Inspektionen för vård och omsorg. De är också skyldiga att informera nämnden om rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande.

Arbetsmarknads- och socialnämnden ansvarar för att följa upp situationen för den eller de enskilda som drabbats.

Den som tar emot informationen i förvaltningen, informerar ansvarig handläggare som följer upp situationen för den enskilde. Ansvarig handläggare dokumenterar i journalen att informationen inkommit och att uppföljning skett. Handlingen ska inte förvaras i personakten. Ifall informationen lämnas muntligt, ska tjänstepersonen göra en tjänsteanteckning.

Den som tar emot handlingen/upprättar tjänsteanteckningen skickar den samma dag till lex Sarah-utredarna som säkerställer att handlingen registreras i Platina. Nämndsekreterare rapporterar handlingen till nämnden som inkommen handling på kommande sammanträde.

För upphandlad verksamhet säkerställer förvaltningen att rutiner om detta finns i avtal.

Frånvarohantering

Chef ansvarar för att registrera frånvaro och vem som ska vara ersättare i avvikelshanteringssystemet.

Sammanställning och analys

Utöver att utreda enskilda ärenden ska avvikelser sammanställas och analyseras samlat. Syftet är att identifiera eventuella mönster eller trender som visar på brister som kan vara svåra att upptäcka vid hantering av enskilda avvikelser. Även dessa sammanställningar och analyser ska leda till åtgärder, om de visat på behov av det.

Förvaltningen har Rutin för sammanställning och analys av avvikelser som ger stöd för arbetet och tydliggör hur ansvaret är fördelat.

Lex Sarah-utredare sammanställer inkomna rapporter från enskild verksamhet och/eller verksamhet vid Statens institutionsstyrelse årligen.

Kvalitetsberättelse

Arbetsmarknads- och socialnämnden upprättar årligen en kvalitetsberättelse. Syftet med denna är att beskriva det gångna årets arbete med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, vilka åtgärder som har vidtagits och vilka resultat som har uppnåtts. Avvikelsehanteringen är en del av denna uppföljning.