



Malmö stad

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Typ av dokument Rutin	Diarienummer ASN-2022-18258	Dokumentet gäller för Socialtjänstverksamheten inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen
Beslutat av Arbetsmarknads- och socialnämnden	Beslutsdatum 2017-06-22	Ansvar för implementering Avdelningschefer inom socialtjänstverksamheterna
Ansvar för uppföljning och revidering Kvalitetscontroller	Senaste revideringen 2022-12-15	Bör följas upp senast 2024-02-01

Rutin för tillämpning av bestämmelserna om lex Sarah

Om missförhållande enligt lex Sarah

Bestämmelserna om lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet och ska tillämpas inom socialtjänsten. Detta regleras i socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9 och SOSFS 2011:5). 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 om lex Sarah är att verksamheten ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till. Till stöd för tillämpningen finns Socialstyrelsens *Lex Sarah – handbok för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah*.

Syfte

Syftet med denna rutin är att tydliggöra hantering och ansvarsfördelning för området 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.

Beskrivning av rutinen

Rutinen är utformad utifrån de processteg som avvikelshanteringens bygger på: rapportera, bedöma, utreda, besluta om åtgärd och följa upp.

Rutinen tydliggör hur förvaltningen fullgör skyldigheterna om:

- att rapportera,
- att undanröja och avhjälpa missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande,
- att utreda och dokumentera och
- att 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.

Rapporteringskyldigheten omfattar anställda, uppdragstagare, praktikanter, studerande och deltagare i arbetsmarknadspolitiska program och som inom

ramen för ett sådant program, arbetar eller praktiserar i en verksamhet inom socialtjänsten¹.

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. Rapporteringen ska ske genast.

Vid rapportering är det viktigt att missförhållandet eller den påtagliga risken för missförhållandet kan härledas till faktiska omständigheter. Anonymitet vid rapportering försvårar detta och en anonym rapport innebär att rapporteringsskyldigheten inte fullgjorts.

Som stöd för att veta om rapporteringsskyldigheten gäller kan en bedömning göras enligt nedan²:

- 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?
- Innebär det inträffade eller har det 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?

Vad rapporteras

Ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande kan gälla både den som får eller kan komma i fråga för insatser i verksamheten. Ett missförhållande kan gälla såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl låtit bli att utföra. Det ska ha utgjort ett hot mot eller medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Med påtaglig risk för missförhållande menas en uppenbar och konkret risk för missförhållande.

¹ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen s.34 - 35

² Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen s.46

Nedan följer några exempel på handlingar och underlåtelser³:

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

Hur sker rapporteringen

Rapporteringen görs i avvikelshanteringssystemet som finns tillgängligt via intranätet Komin.

Om det uppstår en situation där det inte är möjligt att rapportera ett ärende i avvikelshanteringssystemet, kan det göras muntligen till berörd chef eller via den blankett som finns på *Komin*. 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 avvikelser. 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

³ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen s.51

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 ska anmälas omedelbart till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Läs mer i avsnittet *Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg*.

Den chef som tar emot rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande ansvarar för att omedelbart vidta de nödvändiga åtgärder som situationen kräver. Med omedelbart menas direkt anslutning till att rapporten tas emot: samma arbetspass, nästföljande arbetspass eller nästföljande dag⁴.

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

Vem utreder

Utredningen ska inledas utan dröjsmål och genomförs av utsedd lex Sarah utredare. Lex Sarah utredare finns inom alla berörda avdelningar.

Vad innehåller utredningen

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 att den som ska fatta beslut i ärendet har tillräckligt underlag för att kunna fatta ett korrekt beslut⁵.

⁴ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen s.62

⁵ Lex Sarah - handbok för tillämpningen av lex Sarah, Socialstyrelsen s.71

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

Utredningen ska leda fram till ett beslut och det är lex Sarah utredaren som bedömer om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande har förelagat. Lex Sarah utredaren föreslår åtgärder som har effekt på de bakomliggande orsaker som har identifierats. Om utredningen visar att processer och rutiner inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet, ska dessa förbättras. Om missförhållandet eller den påtagliga risken för missförhållandet anses vara allvarligt föreslås arbetsutskottet att anmäla det till IVO. 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 bedöma att det inte har förelagat ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande, men däremot en kvalitetsavvikelse. Ärendet hanteras då vidare av chef som en kvalitetsavvikelse i avvikelshanteringssystemet.

Lex Sarah utredaren kan även avsluta utredningen med bedömningen att ingen brist alls har förelagat. Ärendet avslutas då i avvikelshanteringssystemet.

I båda fall informerar Lex Sarah utredaren registratören vilka handlingar som är delegationsbeslut så att dessa beslut registreras korrekt och anmäls till nämnden som delegationsbeslut enligt beslutad ordning.

Besluta om åtgärd

Arbetsutskottet beslutar om att godkänna de föreslagna åtgärderna. Lex Sarah utredaren dokumenterar beslutet i avvikelshanteringssystemet. 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. Arbetsutskottet beslutar om

anmälan. 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.

Extern information

Vid beslut om anmälan till IVO, kommunicerar förvaltningen detta via pressmeddelande. Då ett ärende bedöms avse ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för allvarligt missförhållande informerar lex Sarah utredaren kommunikationsavdelningen om detta och kommunikationen planeras tillsammans med berörd chef.

Följa upp åtgärd

Chef är ansvarig 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 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, och
- i övrigt faktiska omständigheter och händelser av betydelse ^[1].

När dokumentation görs i personakten ska ärendenummer i avvikelshanteringssystemet anges.

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.

Bestämmelserna om jäv i kommunallagen ska tillämpas.

Frånvarohantering

Chef ska utse annan ansvarig att ta emot och hantera rapporter i avvikelshanteringssystemet vid frånvaro.

Sammanställning och analys

Utöver att utreda enskilda ärenden, sammanställs avvikelserna tre gånger per år på avdelnings- och på förvaltningsnivå för att kunna se mönster eller trender som visar på brister i verksamhetens kvalitet. Lex Sarah utredare sammanställer

^[1] Socialtjänstlagen 11 kap. 5 och 6 §

och analyserar avvikelser inom respektive avdelning och kvalitetscontroller gör sammanställningen på förvaltningsnivå.

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

Det systematiska kvalitetsarbetet följs årligen upp och sammanställs i en kvalitetsberättelse. En del rör det systematiska förbättringsarbetet med att utreda avvikelser och omfattar en redovisning av mönster som identifierats på övergripande nivå. Kvalitetsberättelsen godkänns av nämnden som också beslutar om utvecklingsområden för det systematiska kvalitetsarbetet.

Chefens ansvar att informera personal om rapporteringsskyldigheten

Chef ansvarar för att personal vid anställning, praktik och eventuellt uppdrag får information om innebörden av lex Sarah, rapporteringsskyldigheten och vem som tar emot lex Sarah rapporter i det berörda verksamhetsområdet.

Informationen om detta ges därefter årligen och om mottagare av rapporterna ändras ska detta också meddelas. 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. I fall informationen lämnas

muntligt, ska tjänstepersonen göra en tjänsteanteckning. Den som tar emot handlingen/upprättar tjänsteanteckningen och skickar den samma dag till en lex Sarah utredare på avdelningen som säkerställer att handlingen registreras i Platina. Som handläggare för ärendet i Platina väljs nämndsekreterare. Nämndsekreterare rapporterar handlingen till nämnden som inkommen handling på kommande sammanträde.

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