

Avvikelsehantering enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

Fastställd av socialnämnden
Framtagen av socialförvaltningen
Datum 2023-02-13
Gäller 2023-2025
Ärendenr SON 2023/107
Version [1.0]

Innehåll

Bakgrund och syfte	3
Avvikelser enligt SoL/LSS	3
Exempel på fel, brist, avvikelse.....	3
Exempel på missförhållande, risk för missförhållande	3
Rapporteringskyldighet.....	4
Information om rapporteringskyldigheten	4
Process avvikelshantering SoL/LSS.....	4
1) Medarbetare rapporterar.....	4
Vem ska rapportera en avvikelse?	4
Vad ska en rapport innehålla?.....	5
Avvikelser som inträffar i annan verksamhet.....	5
2) Enhetschef bedömer allvarlighetsgrad.....	5
Stöd i bedömning av allvarlighetsgrad	6
3) Utredda enligt lex Sarah	6
Utredda som fel och brist	6
Du som enhetschef ska även se till att	6
4) Avdelningschef beslutar om utredning och utser utredare	6
5) Kvalitetschef informerar nämnd.....	6
6) Utredare utreder enligt lex Sarah.....	7
Vad ska en utredning enligt lex Sarah utvisa?	7
Vad mer ska dokumenteras i utredningen?	7
Stöd i utredningsförfarandet.....	7
7) Kvalitetschef beslutar om anmälan och åtgärder.....	7
Vad ska anmälas?.....	8
8) Kvalitetschef anmäler till IVO	8
9) Kvalitetschef informerar nämnd och diarieför	8
10) Enhetschef återkopplar till verksamheten och den enskilde.....	8
11) Enhetschef och avdelningschef följer upp åtgärder	9
Åtgärder	9
Exempel på åtgärder som kan bli aktuella på kort sikt.....	9
Exempel på åtgärder som kan bli aktuella på längre sikt.....	9
Jäv	9
Bilagor	9
Bilaga 1. Mall för stöd vid utredning enligt lex Sarah	9
Bilaga 2. Riskmatris – stöd för bedömning allvarlighetsgrad.....	9

Bakgrund och syfte

Alla som arbetar inom socialförvaltningen ska medverka till det systematiska kvalitetsarbetet. Att identifiera och analysera avvikelser samt återföra dessa erfarenheter i verksamheten är en väsentlig del av kvalitetsarbetet. Avvikelsehanteringen syftar till att skydda den enskilde som är aktuell inom socialförvaltningens verksamheter från att fara illa och att säkerställa att hen får insatser av god kvalitet. Avvikelsehanteringen syftar också till att minska risken för att missförhållanden och risker för missförhållanden upprepas.

Riktlinjen avser hanteringen av avvikelser som är direkt relaterade till en person som får stöd och/eller insats från någon av socialförvaltningens verksamheter utifrån socialtjänstlagen (2001:453, SoL) och lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Hantering av avvikelser enligt SoL och LSS regleras också i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5) och Socialnämndens ledningssystem för kvalitetsarbete (SON 2022/229).

Avvikelser enligt SoL/LSS

En händelse som inte överensstämmer med rutin och/eller avviker från förväntat händelseförlopp är en avvikelse. En händelse som har konsekvenser för den enskilde och/eller organisationen i mindre omfattning kan vara en avvikelse, fel och/eller brist. En avvikelse som har betydande konsekvenser för den enskilde och/eller organisationen kan vara ett missförhållande eller en risk för ett missförhållande som kräver utredning för att bedöma allvarlighetsgrad och beslut om åtgärder.

Exempel på fel, brist, avvikelse

- Behov som inte tillgodoses
- Medarbetare kränker en brukare/klient
- Stöld från brukare/klient
- Trygghetslarm som inte fungerar
- Datasystem som inte fungerar

En avvikande händelse som är av mer allvarlig karaktär kan vara en avvikelse som innebär ett missförhållande eller risk för missförhållande. Ett missförhållande kan vara såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl 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. En avvikelse som bedöms som missförhållanden eller risk för missförhållande ska utredas enligt lex Sarah.

Exempel på missförhållande, risk för missförhållande

- Fysiska övergrepp, till exempel slag, nypningar, skakningar eller att personalen är hårdhänt
- Psykiska övergrepp, till exempel bestraffningar, hot, trakasserier eller kränkningar
- Sexuella övergrepp eller sexuella trakasserier, till exempel antydningar av sexuellt slag
- Ekonomiska övergrepp, till exempel stöld, förskingring eller utpressning.

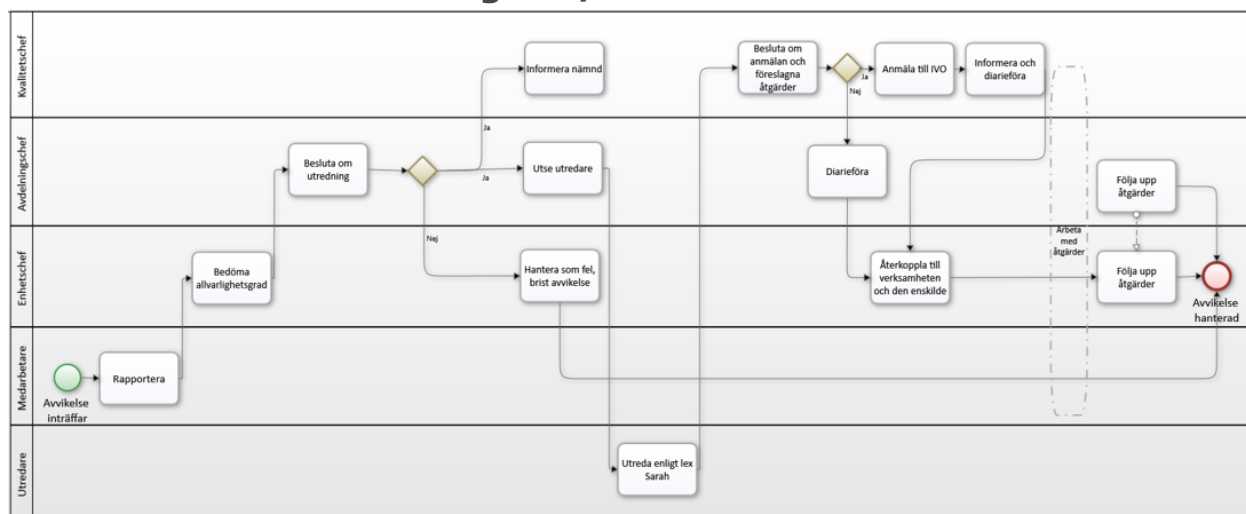
Rapporteringskyldighet

Rapporteringskyldigheten gäller missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden som drabbar en eller flera enskilda som får insatser eller kan komma ifråga för insatser enligt socialtjänstlagen eller enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Alla anställda (fastanställda, vikarier, praktikanter eller andra som utför arbete i våra verksamheter) inom socialförvaltningen ska genast rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden, som de uppmärksammar eller får kännedom om, som rör en person inom våra verksamheter. Om en rapportering sker anonymt, innebär detta att rapportören inte har fullgjort sin rapporteringskyldighet enligt lex Sarah.

Information om rapporteringskyldigheten

Respektive chef ska snarast då en ny medarbetare börjat informera om avvikelsehanteringen och skyldigheten att rapportera missförhållande och påtaglig risk för missförhållande enligt lex Sarah. Informationen ska förutom vid nyanställning även ges fortlöpande, minst en gång per år. Informationen ges av ansvarig chef både muntligen och skriftligt.

Process avvikelsehantering SoL/LSS



Processen finns i docpoint,

1) Medarbetare rapporterar

Alla avvikelser, fel, brister, missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden ska genast rapporteras in i verksamhetssystemet för avvikelser via länk på intranätet. Om en situation är så allvarig att omedelbara åtgärder måste vidtas ska den medarbetare som uppmärksammar detta alltid i det akuta skedet vidta åtgärder för att säkerställa den enskildes trygghet och hälsa. Medarbetaren ska vid allvarliga situationer omgående prata med närmaste chef som bedömer behovet av åtgärder samt ansvarar för att åtgärderna vidtas.

Vem ska rapportera en avvikelse?

All personal som är anställd inom socialförvaltningens verksamheter är ansvarig för att rapportera i verksamhetssystemet för avvikelser. När fel, brist, avvikelse, missförhållande

eller risk för missförhållande upptäckts är det den som upptäcker detta som är skyldig att skriva en rapport.

Vad ska en rapport innehålla?

Rapporten ska innehålla en kortfattad beskrivning av avvikelsen, konsekvenserna för den enskilde och eventuella förslag på åtgärder. Verksamhetssystemet för avvikelser har rubriker som stöd.

Avvikelser som inträffar i annan verksamhet

Ibland får vi kännedom om avvikelser som beror på brister i en annan verksamhet. Då ska vi i första hand ta kontakt och påtala bristen för den aktuella verksamheten. Om verksamheten inte rapporterar och åtgärdar avvikelsen kan den som uppmärksammat avvikelsen rapportera, förutsatt att personen är aktuell inom den egna verksamheten, för att säkerställa kvaliteten för den enskilde. Ansvarig chef inom den andra verksamheten ska då informeras och få en kopia på rapporten. Rapporten ska innehålla en kortfattad beskrivning av avvikelsen och konsekvenserna för den enskilde.

Om en situation är så allvarlig att omedelbara åtgärder måste vidtas ska rapportören omgående prata med närmaste chef som bedömer om behovet av allvarliga åtgärder och ansvarar för att åtgärderna vidtas.

2) Enhetschef bedömer allvarlighetsgrad

Enhetschef ansvarar för att lämpliga åtgärder vidtas. Åtgärder kan behöva vidtas omedelbart när rapporten kommit in eller efter att utredningen är avslutad, alternativt både och. Ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande ska avhjälpas eller undanröjas utan dröjsmål.

Enhetschef tar emot en rapport om avvikelse i verksamhetssystemet för avvikelser, bedömer allvarlighetsgrad och beslutar om åtgärder. En rapporters allvarlighetsgrad ska bedömas omgående, inom 1-2 arbetsdagar. För vägledning om en händelse anses allvarlig och ska utredas enligt lex Sarah kan enhetschef utgå från följande fem frågor:

1. Har missförhållandet inträffat i den egna verksamheten?
2. Berör missförhållandet någon som får eller kan komma i fråga för insatser inom den egna verksamheten?
3. Har någon utfört handlingar eller genom försummelse eller av annat skäl underlåtit att utföra handlingar?
4. Har det inträffade inneburit ett hot mot eller medfört konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa?

Liv: Allvarligt hot mot den enskildes liv innebär ex. fysiskt våld, sexuella övergrepp, beviljade insatser som har avgörande betydelse för den enskildes liv som inte utförts eller utförts på ett felaktigt sätt, brister i den fysiska miljön i förhållande till den verksamhet som bedrivs i lokalerna.

Personliga säkerhet: Allvarligt hot mot den enskildes personliga säkerhet innebär

handlingar som begränsar den enskildes fri- och rättigheter, exempelvis inläsning och att insatser utförs mot den enskildes vilja.

Fysiska eller psykiska hälsa: Allvarligt hot mot den enskildes personliga säkerhet kan innebära ex. brist på insatser eller åtgärder som påverkar den enskildes hälsa, slag, nypningar, hot, bestraffningar, trakasserier, kränkande bemötande, underlåtan att utföra beviljade insatser.

5. Var det inträffade en påtaglig risk för ett missförhållande? (risken ska vara uppenbar och konkret).

Stöd i bedömning av allvarlighetsgrad

Som stöd i bedömning av inträffad händelses allvarlighetsgrad finns denna riktlinjes bilaga 2: [Riskmatris – stöd för bedömning allvarlighetsgrad](#).

3) Utreda enligt lex Sarah

Är det inträffade att betrakta som ett missförhållande eller som en påtaglig risk för missförhållande, ska rapporten utredas enligt lex Sarah. Enhetschef informerar då avdelningschef som utser en utredare, inom 1-2 dagar. Enhetschef omdirigerar rapporten till avdelningschef i verksamhetssystemet för avvikelser.

Utreda som fel och brist

Är det inträffade att betrakta som en avvikelse, fel och/eller brist som har konsekvenser för organisationen och/eller en person i mindre omfattning ska enhetschef hantera och dokumentera bedömning, beslut om åtgärder och uppföljning i verksamhetssystemet för avvikelser inom 14 dagar.

Du som enhetschef ska även se till att

- Den enskilde och/eller dennes företrädare är informerade om att rapportering gjorts, i de fall där det bedöms lämpligt
- Det är dokumenterat i den enskildes journal att rapportering gjorts
- Bedöma vilka personer i verksamheten som ska informeras och hur de ska informeras om en rapport och de åtgärder som vidtas
- Berörd personal vid behov ges stöd
- Ställa dig frågan om en HR-process ska inledas

4) Avdelningschef beslutar om utredning och utser utredare

Avdelningschef beslutar om en avvikelse ska utredas enligt lex Sarah utifrån enhetschefs analys och beslut om åtgärder i verksamhetssystemet för avvikelser. Avdelningschef bedömer och beslutar om utredning, utser en utredare och omdirigerar rapporten till utsedd utredare i verksamhetssystemet för avvikelser.

Avdelningschef informerar kvalitetschef om att utredning inleds enligt lex Sarah och vilket nummer rapporten har i verksamhetssystemet för avvikelser.

Om avdelningschef bedömer att rapporten inte ska utredas vidare omdirigeras den tillbaka till enhetschef i verksamhetssystemet för avvikelser.

5) Kvalitetschef informerar nämnd

Kvalitetschef informerar socialdirektör och socialnämnden om att rapport om ett missförhållande eller risk för ett missförhållande tagits emot och vad den avser.

6) Utredare utreder enligt lex Sarah

Utsedd utredare påbörjar utredningen omgående och bör slutföra utredningen inom två månader. Utredare bedömer förslag till beslut och förankrar detta hos avdelningschef. Vid behov kan en utredning behöva ta längre tid än två månader.

Syftet med utredningen är att klarlägga vad som har hänt, varför det har hänt och vad som kan göras för att förhindra att något liknande inträffar igen.

Vad ska en utredning enligt lex Sarah utvisa?

- 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 uppmärksammats,
- 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.

Vad mer ska dokumenteras i utredningen?

- 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,
- Vilka åtgärder som har vidtagits eller planeras för att förhindra att liknande missförhållanden uppkommer igen,
- Vilket beslut eller ställningstagande som utredningen föreslås avslutas med. Avdelningschef ska även informeras om detta.
- Beslut som kan signeras av kvalitetschef.

För varje uppgift som dokumenteras i utredningen ska det framgå vilket datum uppgiften dokumenterades, varifrån uppgiften kommer, vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar, och vem (namn och befattning/titel) som har dokumenterat uppgiften.

Stöd i utredningsförfarandet

Som stöd i utredningsförfarandet finns [Socialstyrelsens handbok för tillämpningen av bestämmelser om lex Sarah](#) och socialförvaltningens utredningsmall, bilaga 1: Mall för stöd vid utredning enligt lex Sarah.

7) Kvalitetschef beslutar om anmälan och åtgärder

Avdelningschef lämnar utredning med förslag till beslut till kvalitetschef. Kvalitetschef beslutar om allvarlighetsgrad och om en anmälan till Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) ska göras. Utredningen med förslag till beslut ligger till grund för beslutet. Om

anmälan till IVO ska göras fyller kvalitetschef i blanketten ” ANMÄLAN – lex Sarah” som finns på IVO:s webbplats (www.ivo.se). Kvalitetschef ansvarar för att göra anmälan till IVO.

Kvalitetschef informerar även avdelningschef om utredningen anmäls till IVO eller inte.

Vad ska anmälas?

Allvarliga missförhållanden och påtagliga risker för allvarliga missförhållanden ska anmälas till IVO enligt 14 kap 7 § SoL och 24 f § LSS.

Med allvarliga missförhållanden avses såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som innebär eller som har inneburit ett allvarligt hot mot eller har medfört allvarliga konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysisk eller psykiska hälsa.

Men en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande avses att det är fråga om en uppenbar och konkret risk för ett allvarligt missförhållande.

Exempel på faktorer som kan ha betydelse vid bedömningen av hotets eller konsekvensernas allvarlighetsgrad:

- Dödsfall som inte beror på en naturlig död
- Inlåsnings- eller tvångsåtgärder som sker utan lagstöd
- Allvarliga fysiska skador
- Bestående fysiska skador
- Allvarliga konsekvenser för psykisk hälsa i form av betydande känsla av otrygghet, oro, nedstämdhet, meningslöshet
- Förlust av betydande rättigheter som den enskilde ska vara tillförsäkrad enligt lag, förordning eller föreskrifter som till exempel SoL, LSS, LVU, LVM, LSU, FB, OSL, FL och RF
- Hot eller konsekvenser som drabbar flera enskilda
- Hot eller konsekvenser som pågått under en längre tid
- Särbehandling som även strider mot diskrimineringslagstiftningen

Även påtagliga risker för ovanstående är sådant som ska anmälas till IVO. Det kan till exempel när en anställd upptäcker något i sista stund och agerar för att förhindra allvarliga konsekvenser eller att något förvärras. Ett annat exempel är när man inom hemtjänsten har glömt en person som är helt beroende av hjälp, och anhöriga upptäcker det och kontaktar verksamheten.

8) Kvalitetschef anmäler till IVO

Kvalitetschef överlämnar anmälan med anmälningsblankett och utredning till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) Avdelning Öst, antingen via post eller via IVO:s e-tjänst.

9) Kvalitetschef informerar nämnd och diarieför

Kvalitetschef informerar kommunikatör, socialdirektör och socialnämnd om att anmälan enligt lex Sarah gjorts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Kvalitetschef diarieför utredningen i ett nytt ärende i W3D3.

10) Enhetschef återkopplar till verksamheten och den enskilde

Enhetschef återkopplar till medarbetare och den som rapporterat.

Enhetschef informerar även den enskilde/företrädare om utredningen och beslut att anmäla alternativt inte anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Enhetschef säkerställer att relevant information har dokumenterats i social journal.

11) Enhetschef och avdelningschef följer upp åtgärder

Enhetschef ansvarar för att arbeta med och följa upp åtgärder som vidtas med anledning av genomförd utredning.

Avdelningschef kan vid behov ansvara för uppföljning av beslutade åtgärder.

Åtgärder

Åtgärder men anledning av en inträffad avvikelse kan delas in i två kategorier: åtgärder som behöver vidtas omedelbart för att undanröja missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande samt åtgärder för att förhindra att något liknande inträffar igen. Åtgärder för att förhindra att något liknande inträffar igen måste svara mot de bakomliggande orsakerna till att händelsen kunnat inträffa, som ska framgå av utredningen.

Exempel på åtgärder som kan bli aktuella på kort sikt

- Stödja den enskilde på olika sätt
- Gå igenom den fastställda dokumentationen för att säkerställa att den är aktuell samt att berörd personal känner till dess innehåll
- Informera samtliga anställda om gällande rutiner och hur de ska tillämpas
- Tillfälligt utöka bemanningen för att genomföra beviljade insatser.

Exempel på åtgärder som kan bli aktuella på längre sikt

- Utöka bemanningen permanent, budgetförändringar
- Ta fram eller revidera styrdokument och implementera dessa
- Utbilda samtliga anställda
- Rekrytera ny personal med specialkompetens.

Jäv

Om en chef eller utredare berörs av uppgifter i rapporten utser socialdirektör en annan lämplig person som ersättare i ärendet.

Bilagor

Bilaga 1. Mall för stöd vid utredning enligt lex Sarah

Bilaga 2. Riskmatris – stöd för bedömning allvarlighetsgrad