



Handläggare
Marita Sundell
Telefon: 08-508 36 205

Till
Äldrenämnden
Den 16 juni 2015

Äldrenämndens rutiner för hantering av lex Sarah

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden fastställer nämndens egna rutiner för lex Sarah i enlighet med föreliggande tjänsteutlåtande.



Karin Ekdahl Wästberg
Tf. förvaltningschef



Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Den 1 juli 2011 infördes nya bestämmelser om lex Sarah i socialtjänstlagen (SoL) och i lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). Kommunfullmäktige i Stockholms stad fattade i juni 2013 beslutet om stadsgemensamma riktlinjer för lex Sarah. Äldreförvaltningen har i enlighet med kommunfullmäktiges beslut i juni 2013 tagit fram rutiner för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah i SoL.

Bakgrund

Den 1 juli 2011 infördes nya bestämmelser om lex Sarah i socialtjänstlagen (SoL) och i lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). Kommunfullmäktige i Stockholms stad fattade i juni 2013 beslutet om stadsgemensamma riktlinjer för lex Sarah.



dokumenteras och utgöra en del av nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med SOSFS 2011:9.

Bestämmelserna innebär att var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten och verksamhet enligt LSS ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet och rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden.

Ärendet

Äldreförvaltningen har i enlighet med kommunfullmäktiges beslut i juni 2013 tagit fram rutiner för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah i SoL och LSS.

Ärendets beredning

Äldreförvaltningen har utarbetat rutiner för tillämpningen av lex Sarah inom äldreförvaltningen. Ärendet har behandlats i funktionshinderrådet den 4 juni, kommunstyrelsens pensionärsråd den 9 juni och förvaltningsgruppen den 10 juni.

Rutinerna i korthet

Äldreförvaltningen lyder under äldrenämnden och är därmed nämndens verksamhet. De som omfattas av rapporterings-skyldigheten är:

- samtliga tillsvidareanställda, visstidsanställda och timanställda uppdragstagare
- praktikanter eller motsvarande under utbildning
- deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program

De som inte omfattas av rapporteringsskyldigheten är:

- frivilligarbetare
- förtroendevalda
- tillfälligt inhyrd personal utanför kärnverksamheten
- god man och förvaltare

Trygghetsjouren och köhanteringsenheten arbetar på delegation från stadsdelsnämnderna och har därmed också rapporteringsskyldighet till dessa nämnder. Rapportering av händelser sker till äldreförvaltningens lex Sarah ansvariga som rapporterar till berörd nämnds lex Sarah ansvarige.



Skyldighet att undanröja och avhjälpa

Vid misstanke om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande gäller att medarbetaren gör något omedelbart åt den direkta faran för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Därefter kontaktas närmaste berörd chef.

Lex Sarah rapportering

Medarbetaren skriver en lex Sarah rapport om händelsen och skickar rapporten till äldreförvaltningen lex Sarah ansvariga.

Att påtala missförhållanden/risk för missförhållanden samt avvikelser och fel och brister

Händelser som uppmärksammas inom andra nämnders verksamhet och enskild verksamhet kan inte rapporteras enligt lex Sarah. Sådana händelser bör istället påtalas till berörd nämnds lex Sarah ansvariga eller till ledningen för den enskilda verksamhet där händelsen inträffat.

Lex Sarah ansvarig

De av nämnden utsedda lex Sarah ansvariga ansvarar för mottagande av rapporter, information till berörd avdelningschef inom äldreförvaltningen, genomförande och dokumentation av utredning med anledning av inkommen rapport.

Det finns två lex Sarah ansvariga inom äldreförvaltningen dagtid under kontorstid. Lex Sarah ansvarig under kvällar, nätter, lördagar och helgdagar är jourhandläggaren vid Stockholms Trygghetsjour.

Information till nämnd

Avdelningschefen rapporterar till förvaltningsdirektören som informerar äldrenämndens ordförande och vice ordförande.

Beslut

Varje utredning ska avslutas med ett beslut. Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden delegerar beslut i lex Sarah ärenden till avdelningschef. Beslutet fattas i samråd med lex Sarah ansvarige som utrett ärendet.

Beslutet ska anmälas till äldrenämnden. Bifogas ska tjänsteutlåtande med rapport, utredning och beslut.

Allvarligt missförhållande

Om utredningen visar att det rör sig om ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ska en anmälan göras till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO). Anmälan ska göras utan dröjsmål. Beslut om



anmälan fattas av berörd avdelningschef i samråd med lex Sarah ansvarig.

Berörd avdelningschef informerar förvaltningsdirektören som i sin tur informerar nämndens ordförande och vice ordförande.

Äldrenämnden informeras genom ett anmälningsärende att anmälan till IVO gjorts. Beslut från IVO ska anmälas till äldrenämnden.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Rutinerna för lex Sarah tydliggör hur en rapport enligt lex Sarah ska hanteras, från att den upprättas av medarbetaren till det att beslut fattas om att avsluta utredningen. Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden fastställer rutinerna som tagits fram i enlighet med stadens riktlinjer.

Äldreförvaltningen vill lyfta fram vikten av att lex Sarah bestämmelserna blir en del av det löpande kvalitetsutvecklingsarbetet för att verka för att den verksamhet som bedrivs är av god kvalitet och skydda den enskilde från missförhållanden. För att kunna bedriva ett effektivt och systematiskt förbättringsarbete är det av stor vikt att det råder öppenhet i verksamheten så att anställda verkligen rapporterar risker för missförhållanden och missförhållanden.

Äldrenämndens ru- tiner för hantering av lex Sarah

Antagna av Äldrenämnden i juni 2015

Dnr 115-179/2015

www.stockholm.se

Äldreförvaltningen
Upphandling och utveckling

Storforsplan 26
106 64 Stockholm
Telefon 08-508 36 205
Växel 08-508 36 200
marita.d.sundell@stockholm.se
stockholm.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Rutiner för lex Sarah - Äldreförvaltningen	3
1. Inledning.....	3
2. Vad innebär lex Sarah.....	3
3. Lex Sarah ansvariga inom äldreförvaltningen.....	3
4. Rapporteringsskyldiga inom äldreförvaltningen.....	4
5. Att påtala missförhållanden/risk för missförhållanden samt avvikelser och fel och brister.....	5
6. Information till rapporteringsskyldiga.....	5
7. Vad ska rapporteras?.....	5
8. Rutiner för rapportering av händelser enligt lex Sarah inom äldreförvaltningen.....	6
8.1 Lex Sarah ansvarig.....	6
8.2 Diarieföring.....	7
8.3 Information till nämnd.....	7
8.4 Information om inkommen rapport till berörd personal.....	7
8.5 Information till enskilda som berörs.....	7
9. Undantag från utredningsskyldigheten.....	7
10. Utredningens genomförande.....	7
11. Beslutsfattande och anmälan av beslut.....	8
12. Anmälan till IVO.....	8
13. Beslut från IVO.....	9
14. Uppföljning av planerade åtgärder.....	9
15. Polisanmälan.....	9
16. Sekretess och tystnadsplikt.....	9
17. Jäv.....	9
18. Bevarande och gallring.....	9
19. Rutin för lex Sarah inom delegerad verksamhet (Köhantering och biståndshandläggning inom Trygghetsjouren)	
jouren och	9
20. Rutin för att påtala missförhållanden eller risk för missförhållande samt avvikelser inom verksamhet som drivs av annan nämnd samt inom enskild verksamhet.....	10
20.1 Medarbetare inom äldreförvaltningen.....	10
20.2 Medarbetaren vid Stockholms Trygghetsjour.....	10

Rutiner för lex Sarah - Äldreförvaltningen

1. Inledning

Dessa rutiner utgår från de av kommunfullmäktige i Stockholms stad i juni 2013 fattade beslutet om stadsgemensamma riktlinjer för lex Sarah. Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5) framgår att den nämnd som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten ska fastställa rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden eller risker för missförhållanden. Rutinerna ska dokumenteras och utgöra en del av nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med SOSFS 2011:9.

2. Vad innebär lex Sarah

Reglerna om lex Sarah finns i 7 kap. 6 § och 14 kap. 2-7 §§ socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och 23 e och 24 a-g §§ lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Bestämmelserna innebär att var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten och verksamhet enligt LSS ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet och rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden.

Syftet med lex Sarah bestämmelserna är att bidra till att den enskilde får insatser av god kvalitet och att skydda den enskilde från missförhållanden. Utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah, SOSFS 2011:5, ska rutiner för hantering av lex Sarah upprättas. Lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbete som ska bedrivas enligt 3 kap. 3 § SoL och 6 § LSS och ska ingå som en del i verksamhetens ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Genom att få in klagomål och synpunkter samt rapporter enligt lex Sarah från personalen skapas förutsättningar att utveckla och säkra kvaliteten. Då kan också missförhållanden och andra avvikelser förhindras. Det är därför viktigt att ledningen uppmuntrar personalen att delta i kvalitetsarbetet genom ett öppet klimat. Det gäller att se på klagomål och synpunkter samt lex Sarah-rapporter som en möjlighet att utveckla verksamhetens kvalitet.

3. Lex Sarah ansvariga inom äldreförvaltningen

Det är till lex Sarah ansvariga som missförhållande eller risk för missförhållande rapporteras. Inom äldreförvaltningen finns två

lex Sarah ansvariga vardagar under kontorstid, en på Stockholms Trygghetsjour och en på äldreförvaltningen i Farsta. Det är till de lex Sarah ansvariga som rapporter om missförhållanden eller risk för missförhållanden lämnas. Detta gäller kontorstid, helgfri vardag. Lex Sarah ansvarig under kväll, natt och helg är tjänstgörande jourhandläggare vid Stockholms Trygghetsjour.

4. Rapporteringsskyldiga inom äldreförvaltningen

Äldreförvaltningen lyder under äldrenämnden och är därmed nämndens verksamhet. De som omfattas av rapporteringsskyldigheten är:

- samtliga tillsvidareanställda, visstidsanställda och timanställda uppdragstagare
- praktikanter eller motsvarande under utbildning
- deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program

Det är inte möjligt att rapportera anonymt. Rapporteringsskyldiga har ansvar att rapportera även utan chefs godkännande.

De som inte omfattas av rapporteringsskyldigheten är:

- frivilligarbetare
- förtroendevalda
- tillfälligt inhyrd personal utanför kärnverksamheten
- god man och förvaltare

Rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah

	Händelser inom äldreförvaltningen	Händelser inom verk- samhet som drivs av annan nämnd	Händelser hos entre- prenörer och privata utfö- rare
Direktör	Ja	Nej	Nej
Avd. uppföljning och inspektion	Ja	Nej	Nej
<i>*Köhantering</i>	Ja	Ja	Nej
Avd. för utbildning och administration	Ja	Nej	Nej
Avd. för upphandling och utveckling	Ja	Nej	Nej
Stockholms trygghetsjour			
<i>*Trygghetsjouren</i>	Ja	Ja	Nej
<i>*Biståndshandläggning för trygghetslarm</i>	Ja	Ja	Nej
<i>Jourpatrullen</i>	Ja	Nej	Nej
<i>Larmcentralen</i>	Ja	Nej	Nej

** Rapporteringsskyldighet inom verksamhet som bedrivs på delegation från stadsdelsnämnderna*

Trygghetsjouren och köhanteringsenheten arbetar på delegation från stadsdelsnämnderna och har därmed rapporteringsskyldighet till dessa nämnder.

5. Att påtala missförhållanden/risk för missförhållanden samt avvikelser och fel och brister

Händelser som uppmärksammas inom andra nämnders verksamhet och enskild verksamhet (entreprenader och privat verksamhet) kan inte rapporteras enligt lex Sarah. Sådana händelser bör istället påtalas till den nämnden eller till ledningen för den enskilda verksamhet där händelsen inträffat.

6. Information till rapporteringsskyldiga

Alla rapporteringsskyldiga inom äldreförvaltningen ska ges information om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah. Ansvar för att ge informationen är närmaste chef (avdelningschef/ biträdande avdelningschef). Detta ska ske återkommande, minst en gång per år, och när en ny medarbetare påbörjar en anställning, ett uppdrag, en praktikperiod eller motsvarande. Informationen bör ske muntligt och skriftligt.

7. Vad ska rapporteras?

God kvalitet innebär att enskilda får god omvårdnad, gott stöd, god service och lever under trygga förhållanden. Ett missförhållande kännetecknas av att det är en avvikelse från god kvalitet.

De risker för missförhållanden som ska rapporteras ska vara påtagliga, det vill säga uppenbara och konkreta.

Med missförhållanden avses både handlingar som utförts och inte utförts dvs. försummelse. Handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl underlåtit att utföra och som innebär eller inneburit ett hot mot eller medfört konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa. Ett missförhållande kan handla om övergrepp och brister i omsorgerna men också om bemötande och brister i rättssäkerhet. Omständigheterna i det enskilda fallet avgör allvarligheten i missförhållandet. Den som rapporterar ett missförhållande behöver inte göra någon bedömning av hur allvarligt ett missförhållande är. Detta sker i den efterföljande utredningen.

Missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande kan bland annat vara:

- *Fysiska övergrepp*
- *Sexuella övergrepp*
- *Psykiska övergrepp*
- *Brister i bemötande*
- *Brister i utförande av insatser*
- *Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik*
- *Ekonomiska övergrepp*

Återkommande brister som var för sig inte kan anses vara ett missförhållande kan sammantaget utgöra ett allvarligt missförhållande.

I Socialstyrelsens "Lex Sarah- Handbok för tillämpning av bestämmelserna om lex Sarah" förtydligas vad som ska rapporteras. Handboken ger också exempel på vad som kan utgöra missförhållanden.

Rapporteringsskyldigheten är inte beroende av den enskildes uppfattning i frågan, men skyldigheten ska fullgöras på ett sådant sätt att respekten för den enskildes integritet upprätthålls.

8. Rutiner för rapportering av händelser enligt lex Sarah inom äldreförvaltningen

Vid misstanke om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande gäller att medarbetaren:

- gör något omedelbart åt den direkta faran för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa
- omedelbart vidta åtgärder för att konsekvenserna för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa inte förvärras
- kontaktar närmaste berörd chef
- skriver rapport om händelsen på stadens blankett för rapportering
<http://intranat.stockholm.se/PageFiles/8047/Lex%20Sarah-rapportblankett.docx>
- skickar rapporten till lex Sarah ansvarige via funktionsbrevlådan trygghetsjouren@stockholm.se

8.1 Lex Sarah ansvarig

Lex Sarah ansvarig tar emot rapporten och

- säkerställer att omedelbara åtgärder vidtagits
- översänder rapporten via e-post till registratören för diarieföring
- översänder rapporten via e-post till berörd avdelningschef

- kontaktar genast berörd avdelningschef som ansvarar för vidare åtgärder
- *gällande delegerad verksamhet*: skickar en ärenderapport till berörd biståndshandläggare

8.2 Diarieföring

Alla rapporter ska diarieföras, oavsett om de leder till utredning eller inte. Tjänsteutlåtande med lex Sarah-rapport, utredning, beslut, anmälan till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) och andra inkomna och upprättade handlingar tillhörande ärendet ska registreras fortlöpande och finnas i diariet. Lex Sarah ärenden ska diarieföras under diarieplan 1.1.5. Dokumentationen ska hanteras enligt äldreförvaltningens hanteringsanvisningar.

8.3 Information till nämnd

Avdelningschefen rapporterar till förvaltningsdirektören som informerar äldrenämndens ordförande och vice ordförande.

8.4 Information om inkommen rapport till berörd personal

Berörd avdelningschef tar i samråd med lex Sarah ansvarig ställning till vilka personer i verksamheten som ska informeras och om hur berörd personal ska ges stöd. Berörd avdelningschef tar också i samråd med lex Sarah ansvarig ställning till hur återkoppling om utredning och beslut ges.

8.5 Information till enskilda som berörs

Den enskilde som berörs bör alltid underrättas om ett missförhållande som har inträffat. Vidare bör den enskilde alltid underrättas om en anmälan om allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande till IVO görs. Berörd avdelningschef tar i samråd med lex Sarah ansvarig ställning till om och hur den enskilde som berörs ska ges stöd och informeras om rapporten och de åtgärder som vidtagits.

9. Undantag från utredningsskyldigheten

Ett undantag från utredningsskyldigheten är om det snabbt kan konstateras att rapporten uppenbart inte rör ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt lex Sarah bestämmelserna. Vid osäkerhet bör denna bedömning göras av lex Sarah ansvarige. Ett exempel kan vara att rapporten rör en helt annan verksamhet än äldreomsorgen. Rapporten kan i så fall avskrivas med ett ställningstagande att inte inleda utredning. Ställningstagandet och övriga omständigheter dokumenteras på rapporten.

10. Utredningens genomförande

Stadens mall för lex Sarah-utredning ska användas.

Ett rapporterat missförhållande ska dokumenteras och inledas utan dröjsmål. För varje uppgift som dokumenteras ska det framgå:

- vilket datum uppgiften dokumenterades
- varifrån uppgiften kommer
- vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar
- vem (namn, befattning eller titel) som har dokumenterat uppgiften

Dokumentationen av utredningen ska göras fortlöpande. I Socialstyrelsens handbok "Lex Sarah- Handbok för tillämpning av bestämmelserna om lex Sarah" och i stadens riktlinjer för lex Sarah finns angivet vad som ska framgå av utredningen.

11. Beslutsfattande och anmälan av beslut

Utredningen ska avslutas med ett beslut av äldre nämnden. Äldreförvaltningen föreslår att äldre nämnden delegerar beslutsfattandet till avdelningscheferna på äldreförvaltningen. Avdelningschefen fattar beslutet i samråd med lex Sarah ansvarig.

Beslutet ska utvisa att det rapporterades

- inte utgjorde ett missförhållande eller risk för missförhållande eller
- utgjorde ett missförhållande eller risk för missförhållande eller
- utgjorde ett allvarligt missförhållande eller risk en påtaglig risk för missförhållande

Beslutet ska anmälas till äldre nämnden. Bifogas ska tjänsteutlåtande med rapport, utredning och beslut. Anmälningsärendet lämnas till nämndsekreteraren.

12. Anmälan till IVO

Om utredningen visar att det rör sig om ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande ska en anmälan göras till IVO. Anmälan ska göras utan dröjsmål. Beslut om anmälan fattas av berörd avdelningschef i samråd med lex Sarah ansvarig.

Berörd avdelningschef informerar förvaltningsdirektören som i sin tur informerar nämndens ordförande och vice ordförande.

Anmälan till IVO ska göras på särskild blankett "Anmälan- lex Sarah". Om utredningen inte avslutats när anmälan till IVO görs, ska utredningen lämnas in så snart den har färdigställts och senast två månader efter det att anmälan gjorts. Anmälan tillsammans med utredningen översänds till IVO av lex Sarah ansvarig.

Äldrenämnden informeras genom ett anmälningsärende att anmälan till IVO gjorts.

13. Beslut från IVO

Beslut från IVO ska anmälas till äldrenämnden.

14. Uppföljning av planerade åtgärder

Respektive avdelningschef ansvarar för uppföljning av planerade åtgärder i lex Sarah utredningar.

15. Polisanmälan

Om en enskild har utsatts för något som kan vara en brottslig handling kan nämnden behöva ta ställning till om händelsen ska polisanmälas. Det beslut som en utredning i ett lex Sarah-ärende avslutas med kan dock inte vara att en polisanmälan ska göras. Däremot kan det som framkommer under utredningen leda till att en polisanmälan görs.

Av äldrenämndens delegationsordning framgår vem som har befogenhet att göra en polisanmälan för nämndens räkning. Om nämnden vill göra en polisanmälan är det viktigt att beakta gällande regler om sekretess.

Även den enskilde kan vilja göra en polisanmälan. Nödvändigt stöd ska ges den enskilde.

16. Sekretess och tystnadsplikt

Offentlighetsprincipen är huvudregeln inom offentlig förvaltning. I ärenden enligt lex Sarah-bestämmelserna finns dock en mängd uppgifter som berör enskildas personliga förhållanden och som skyddas av reglerna om sekretess i offentlighet- och sekretesslagen (OSL). Se vidare i stadens riktlinjer för lex Sarah.

17. Jäv

Äldreförvaltningen har två lex Sarah ansvariga. Vid eventuellt jäv och liknande situationer som berör en av de lex Sarah ansvariga tar äldrenämndens andra lex Sarah ansvariga emot rapporten och tar över utredningsansvaret. Vid eventuellt jäv som berör beslutande avdelningschef övergår beslutfattande till förvaltningsdirektören.

18. Bevarande och gallring

Dokumentation i lex Sarah ärenden omfattande rapport, utredning, beslut och anmälan till IVO samt tjänsteutlåtande ska bevaras.

19. Rutin för lex Sarah inom delegerad verksamhet (Trygghetsjouren och Köhanteringsenheten)

I verksamheter som ansvarar för uppgifter på uppdrag eller

delegation av annan nämnd omfattas verksamheten som har uppdraget eller har delegationen av den berörda nämndens rapporteringsskyldighet.

Vid upptäckt av ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande inom Trygghetsjourens och Köhanteringsenhetens delegerade ansvarsområde gäller att medarbetaren:

- gör något omedelbart åt den direkta faran för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa
- omedelbart vidta åtgärder för att konsekvenserna för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa förvärras
- kontaktar närmsta chef för den verksamhet händelsen berör
- skriver rapport om händelsen på stadens blankett för rapportering
- skickar lex Sarah-rapporten till lex Sarah ansvarige via funktionsbrevlådan (här ska adressen anges)
- lex Sarah ansvarig förmedlar omedelbart rapporten till berörd stadsdelsförvaltnings lex Sarah ansvarig och ledningen för den verksamhet händelsen berör
- berörd biståndshandläggare får en ärenderapport om det inträffade

20. Rutin för att påtala missförhållanden eller risk för missförhållande samt avvikelser inom verksamhet som drivs av annan nämnd och inom enskild verksamhet

Vid upptäckten av fel och brister/avvikelser eller eventuella missförhållanden eller risk för missförhållanden bör det påtalas till berörd nämnds lex Sarah ansvarig eller till den enskilda verksamhet där missförhållandet uppmärksammas.

20.1 Medarbetare inom äldreförvaltningen:

Kontakta/skriva en avvikelserapport till berörd nämnds lex Sarah ansvarig och/eller verksamhetsansvarig för den verksamhet händelsen berör.

20.2 Medarbetaren vid Stockholms Trygghetsjour:

- meddela skriftligt någon av de lex Sarah ansvariga inom Stockholms Trygghetsjour
- lex Sarah ansvarig inom Stockholms Trygghetsjour kontaktar verksamhetschef för den verksamhet det berör samt
- skriver en avvikelserapport till berörd nämnds lex Sarah ansvarig eller verksamhetsansvarig inom berörd verksamhet.