

Rutiner för lex Sarah

Dessa rutiner bygger på och utgår från stadens fastställda Riktlinjer för lex Sarah antagna av kommunfullmäktige i juni 2013 (dnr 325-1033/2012).

Den nämnd som har ansvar för verksamhet inom socialtjänsten eller enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade, ska fastställa rutiner för hur skyldigheten ska fullgöras avseende att rapportera, utreda, avhjälpa, undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden. Rutiner ska även fastställas för hur skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden och risk för allvarliga missförhållanden ska fullgöras. Rutiner ska även finnas för att ta emot information om rapporter och anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, från verksamhet i enskild regi eller annan nämnd.

Bestämmelserna om lex Sarah finns i 14 kap. 2–7 §§ och 7 kap. 6 § socialtjänstlagen (SoL) samt i 24 b–24 g §§ och 23 e § lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

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

Syftet med lex Sarah

Lex Sarah är i första hand till för att säkra god kvalitet på de insatser som genomförs. Det är en väsentlig del av kvalitetsarbetet att identifiera och analysera fel och brister samt återföra dessa erfarenheter i verksamheten.

Syftet med lex Sarah är att:

- komma till rätta med brister i verksamheten
- missförhållanden ska rättas till
- förhindra att liknande missförhållanden uppstår igen
- utveckla verksamheten.

Avsikten med lex Sarah är inte att peka ut en enskild anställd som ”syndabock” utan att identifiera systemfel som kan leda till att missförhållanden uppstår.

Lex Sarah är inte heller till för att lösa problem i relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare, samarbetsproblem i en arbetsgrupp eller arbetsmiljöproblem. Sådana problem hanteras på annat sätt.

Nämnden är ytterst ansvarig för kvaliteten inom Socialförvaltningens verksamheter.

Rapporteringskyldiga

Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska genast rapportera ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande som rör en eller flera enskilda som får insatser eller kan komma ifråga för insatser inom verksamheten. Detsamma gäller för den som fullgör uppgifter i verksamhet enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

De som omfattas av rapporteringskyldigheten är:

- anställda
- uppdragstagare
- praktikanter eller motsvarande under utbildning
- deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program.

Rapporteringskyldigheten gäller missförhållanden inom den egna förvaltningens verksamheter. Med egen verksamhet avses all den socialtjänst- och LSS-verksamhet som bedrivs av en nämnd. Det är inte möjligt att rapportera anonymt.

Det är endast de som omfattas av rapporteringskyldigheten som kan lämna en rapport enligt bestämmelserna om Lex Sarah.

I verksamheter som ansvarar för uppgifter på uppdrag eller delegation av en annan nämnd omfattas verksamheten som utför uppdrag eller har delegation av den berörda nämndens rapporteringskyldighet.

Det finns undantag från rapporteringskyldigheten. Frivilligarbetare inom socialnämndens verksamheter är inte rapporteringskyldiga. Den enskilde, anhöriga eller ställföreträdare kan inte rapportera enligt lex Sarah, utan har möjlighet att anmäla missförhållanden antingen direkt till ansvarig förvaltning eller till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Den som bedriver verksamheten har skyldighet att informera verksamheterna om rapporteringskyldigheten enligt lex Sarah-

bestämmelserna. Informationen ska ges återkommande minst en gång per år och när en ny medarbetare börjar anställning, ett uppdrag eller praktikperiod eller motsvarande.

Rapporteringskyldiga har ansvar för att rapportera även utan chefs godkännande.

Den som upptäcker eller misstänker missförhållande eller risk för missförhållande ansvarar för:

- att omedelbart vidta åtgärder, för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa
- att omedelbart vidta åtgärder för att förhindra att konsekvenserna för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa förvärras
- att rapportera missförhållande/risk för missförhållande på stadens blankett och skicka den till socialförvaltningens registrator.
- att tjänstgörande arbetsledare som är bakjour kontaktas om missförhållandet/risken för missförhållandet är akut och upptäcks utanför kontorstid. Om personal på Socialjouren uppmärksammar missförhållande/risk för missförhållande inom den egna verksamheten under icke kontorstid ska rapport ske till tjänstgörande socialinspektör.

Vad ska rapporteras?

Missförhållanden som ska rapporteras ska gälla utförda handlingar eller handlingar som inte utförts, men som borde ha utförts, och som innebär ett hot mot eller har medfört konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Även risker för missförhållande ska rapporteras. De risker för missförhållanden som ska rapporteras ska vara påtagliga, det vill säga uppenbara och konkreta.

I nämndens verksamhet kan ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande bland annat vara:

- brister i bemötande som klart avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet
- brister i handläggning i såväl myndighetsutövning som vid verkställighet av insatser
- övergrepp som utgör ett hot mot en enskilds liv, hälsa eller säkerhet som kan vara
 - fysiska (t ex slag, nypningar och hårda tag)
 - psykiska (t ex hot, bestraffningar, trakasserier, skrämnel och kränkningar)
 - sexuella

- ekonomiska (t ex stöld av pengar eller ägodelar, utpressning och förskingring)
- brister i omsorgen som kan röra
 - personlig hygien
 - tand- och munhygien
 - mathållning
 - brister i tillsynen
- olika typer av våld som kan förekomma mellan klienter/brukare
- handlingar som på grund av försummelser eller annat skäl inte blivit utförda.

Återkommande brister i omsorgerna, som till exempel beror på bristande arbetsrutiner, kan sammantaget utgöra allvarliga missförhållanden även om bristerna var för sig inte kan anses vara det.

Särskild blankett för att rapportera

Rapporten ska skrivas på Stockholms stads blankett, som finns på respektive arbetsplats och på intranätet. ("Blankett för rapportering av missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden").

Rapporten ska innehålla en kortfattad beskrivning av missförhållandet eller risken för missförhållandet samt konsekvenserna för den enskilde. Den enskildes namn och personnummer ska inte anges på blanketten.

Rapporten kan skickas till förvaltningens registrator under e-postadress: socialforvaltningen@stockholm.se. Rapporten får skickas med e-post inom stadens e-postsystem (det vill säga från en stockholm.se-adress) även om den innehåller sekretessuppgifter. En underskriven originalblankett skickas med vanlig post eller lämnas personligen till:

Registrator
Socialförvaltningen
106 64 Stockholm

Om missförhållandet/risken för missförhållande är akut och upptäcks utanför kontorstid kontaktas tjänstgörande arbetsledare som är bakjour alternativt tjänstgörande socialinspektör på Socialjouren när det gäller missförhållanden/risk för missförhållanden.

Vad händer med rapporten?

Registrator diarieför och vidarebefordrar

Förvaltningens registrator diarieför rapporten. Uppgifter om enskild vårdtagare/brukare/anhöriga omfattas av sekretess.

Registratören vidarebefordrar rapporten så snart som möjligt till en funktionsbrevlåda för lex Sarah som alla lex Sarah-ansvariga och avdelningschef har tillgång till.

En kopia på rapporten skickas till närmast överordnad chef omedelbart eller så snart som möjligt. Om en situation är så allvarlig att omedelbara åtgärder måste vidtas beslutar närmast överordnad chef alternativt under icke kontorstid arbetsledare, som har bakjour, vilka åtgärder som är nödvändiga. Beslut om åtgärder vid missförhållanden/risk för missförhållanden inom Socialjouren under icke kontorstid ansvarar tjänstgörande socialinspektör.

Lex Sarah-ansvarig samordnare inom förvaltningen eller ersättare ordelar inkomna rapporter för utredning till någon av förvaltningens lex Sarah-ansvariga d.v.s. av nämnden utsedda lex Sarah-utredare.

Ansvarsområde

Information till socialnämnden

Socialnämnden har delegerat beslut i lex Sarah-ärenden fattas av avavdelningschef.

Nämnden informeras om aktuella lex Sarah-ärenden i den egna verksamheten samt i ärenden där nämnden beslutat om insats som utförs av annan utförare via entreprenad eller av en annan nämnd. Detta sker genom ett anmälningsärende i nämndens individutskott. Om förvaltningen utför insatser åt annan nämnd ansvarar förvaltningen för att informera berörd nämnd eller kommun om mottagen lex Sarah-rapport.

Förvaltningen reglerar genom avtal att incidenter inom SoL- och LSS-verksamhet på entreprenad ska rapporteras till förvaltningen och anmälas i nämndens individutskott. Detta gäller även ärenden där den enskilde kommer från annan förvaltning eller kommun. Entreprenören har också skyldighet att rapportera till placerande nämnd.

Avdelningschefens ansvar

Medarbetarna ska informeras fortlöpande om lex Sarah-rutinerna, minst en gång per år. Information ska ges både muntligt och skriftligt i samband med nyanställning och när enheten tar emot praktikanter som ska introduceras i verksamheten. Närmaste chef ska försäkra sig om att all personal känner till lex Sarah.

Dessutom ansvarar avdelningschef för att:

- anmäla ärendet till socialnämndens individutskott enligt delegation
- det alltid finns befattningshavare som har uppdraget att utreda lex Sarah-rapporter
- om det finns anledning att anta att en inträffad händelse mot vårdtagare är brottslig ska en polisanmälan göras.
- säkerställa att åtgärder vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att liknande allvarliga missförhållanden inte uppkommer igen samt att åtgärderna dokumenteras
- fatta beslut som klargör om det var ett allvarligt missförhållande alternativt en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande eller inte samt om ärendet därmed bedöms ska anmälas till IVO
- om utredningen inte har avslutats när anmälan till IVO görs, ska utredningen lämnas in så snart den har färdigställts och senast två månader efter det att anmälan har gjorts
- ta emot information från enskild verksamhet eller yrkesmässigt bedriven verksamhet avseende lex Sarah samt upprätta ett anmälningsärende till socialnämndens individutskott
- sammanställning av årets inkomna lex Sarah-rapporter görs och används för lärande och verksamhetsutveckling genom diskussioner på till exempel chefsforum, ledningsgrupper och arbetsplatsträffar.

Enhetschefens ansvar

Medarbetarna ska informeras fortlöpande om lex Sarah-rutinerna, dock minst en gång per år. Information ska ges både muntligt och skriftligt i samband med nyanställning och när enheten tar emot praktikanter som ska introduceras i verksamheten.

Dessutom ansvarar enhetschefen för att:

- alla berörda inom verksamheten känner till rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah och att rutinen efterlevs
- omedelbart vidta åtgärder, för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa
- omedelbart vidta åtgärder för att förhindra att konsekvenserna för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa förvärras

- omgående muntligt informera närmast överordnad chef när ett missförhållande/risk för missförhållande uppstått eller upptäckts
- ge stöd till den enskilde/närstående och informera om det inträffade samt om beslut och vidtagna och planerade åtgärder. Detta ska dokumenteras i den berördes journal.
- den enskilde underrättas när en anmälan görs till IVO
- kontrollera att missförhållandet/risken för missförhållande rapporteras enligt lex Sarah till förvaltningens registrator på stadens blankett
- ge information och stöd i den omfattning som krävs till den personal som berörs av rapporten om lex Sarah (den som rapporterar/den som är rapporterad/arbetsgrupp). Bestämmelser om arbetsgivarens skyldigheter att tillhandahålla stöd till anställda finns bland annat i Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter (AFS 1999:7) om första hjälpen och krisstöd och i Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete.
- sammanställning av årets inkomna lex Sarah-rapporter används för lärande och verksamhetsutveckling genom diskussioner på till exempel chefsforum, ledningsgrupper, kvalitetsgrupper och arbetsplatsträffar.

Information till den enskilde

Den enskilde som berörs ska ges stöd och informeras om de åtgärder som har vidtagits. Stödet till den enskilde ska ske både i samband med att missförhållandet uppmärksammas och senare i processen. Den enskilde ska alltid underrättas när en anmälan har gjorts till IVO om ett allvarligt missförhållande eller en risk för ett allvarligt missförhållande.

Lex Sarah-ansvarig

Förvaltningens lex Sarah-ansvariga påbörjar utredning av det rapporterade utan dröjsmål.

Lex Sarah-ansvarig ansvarar för att:

- kontrollera att ärendet är diariefört
- ta emot rapport på ifylld blankett ("Blankett för rapportering av missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden")
- informera berörd nämnd, i de fall förvaltningen utför insatser åt annan nämnd
- säkerställa att omedelbara åtgärder vidtagits
- skyndsamt genomföra och dokumentera utredning med anledning av rapporten

- överlämna utredningen med förslag till beslut till berörd avdelningschef
- årligen sammanställa alla lex Sarah-utredningar och åtgärder som vidtagits. Sammanställningen görs på stadens blankett som finns på intranätet ("Blankett för redovisning av inkomna lex Sarah-rapporter").

Mottagare av rapporter

Rapporter om missförhållanden/risker för missförhållanden ska utredas utan dröjsmål. Inom förvaltningen finns alltid någon som kan ta emot rapporter vid de tidpunkter som en verksamhet pågår. Under kontorstid tas rapporterna emot av förvaltningens registrator, som omedelbart vidarebefordrar till förvaltningens lex Sarah-ansvariga. Under kvällar, helger och nätter ska rapporter om akuta misshållanden/risker för missförhållanden göras till tjänstgörande arbetsledare som är bakjour, som vid behov vidtar åtgärder, ser till att en lex Sarah-rapport skrivs och att denna skickas till lex Sarah-ansvariga. Inom Socialjouren ska missförhållanden/risker för missförhållanden inom den egna verksamheten rapporteras till tjänstgörande socialinspektör som vid behov vidtar åtgärder och er till att en lex Sarah-rapport skrivs.

Utredning av rapporten om lex Sarah

När en rapport har tagits emot ska en utredning inledas utan dröjsmål (omedelbart eller så snart som möjligt, dock senast inom två arbetsdagar). Vidare ska de åtgärder som vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att liknande missförhållanden eller risker för missförhållanden uppkommer igen dokumenteras.

Dokumentation av utredningen och vidtagna åtgärder

Vad utredningen ska innehålla och vad som ska dokumenteras finns angivet i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah. Utredningen avslutas med ett beslut eller ett ställningstagande.

Dokumentationen av utredningen ska 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 uppmärksamats
- 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.

Av dokumentation ska framgå:

- 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
- vilket beslut eller ställningstagande som utredningen har avslutats med.

För varje uppgift som dokumenterats ska det framgå:

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

Anmälan till IVO

Om utredningen visar att det rör sig om ett *allvarligt* missförhållande eller risk för ett *allvarligt* missförhållande ska en anmälan göras till IVO.

Anmälan till IVO ska göras på en särskild blankett som finns på myndighetens hemsida.

Om utredningen inte har avslutats när anmälan till IVO görs, ska utredningen lämnas in så snart den har färdigställts och senast två månader efter att anmälan har gjorts.

När anmälan till IVO är gjord, informeras socialnämndens individutskott i ett anmälningsärende.

Sekretess och tystnadsplikt

Inte bara uppgifter om namn, personnummer och direkta uppgifter om till exempel hälsa och ekonomi omfattas av sekretess, utan även andra uppgifter som gör att en enskild person kan identifieras.

I vissa fall kan även namnet på den enhet där det allvarliga missförhållandet har inträffat, namnet på arbetsledaren eller en annan anställd omfattas av sekretess. Det gäller om uppgifterna kan användas för att ”baklänges” identifiera en person som får insatser inom socialtjänsten eller i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Enhetens namn, arbetsledarens namn eller en annan anställds namn omfattas däremot inte av sekretess om avsikten bara är att skydda enheten, arbetsledaren eller den enskilde anställda.

Systematiskt kvalitetsarbete

Genom att på ett konstruktivt sätt använda klagomålshantering, brukarundersökningar, kvalitetsledningssystemet för fel och brister i socialtjänsten och egenkontroll kan misshållanden enligt lex Sarah förebyggas.

Förvaltningen ska regelbundet följa upp rapporterna enligt lex Sarah, liksom de anmälningar som görs till IVO. Syftet är att säkerställa en god kvalitet i verksamheten. Enhetschef, avdelningschef och förvaltningschef ansvarar för att åtgärder vidtas med anledning av missförhållanden eller risker som framkommit.

Lex Sarah-ansvariga ansvarar för att kartlägga, redovisa och analysera de åtgärder som har vidtagits med anledning av lex Sarah-rapporteringen. Resultaten sammanställs i en rapport för erfarenhetsåterföring i förvaltningen. Syftet är att kunna genomföra preventiva åtgärder så att händelsen som låg till grund för lex Sarah-rapporten inte upprepas igen.

Referenser

SOSFS 2011:5 Lex Sarah
SOSFS 2011:9 Ledningssystem
Socialstyrelsens meddelandeblad 4/2011
Socialstyrelsens meddelandeblad 6/2011
Socialstyrelsens frågor och svar