

Riktlinje för avvikelshantering och missförhållanden Lex Sarah enligt SoL

Antagen av:	Humanistiska nämnden 2020-11-24, § 94 HN 2020/74
Dokumentkategori:	Styrdokument
Dokumenttyp:	Riktlinje

Innehåll

Innehåll	1
Begrepp	2
Syfte	3
Omfattning	3
Avgränsning:	3
Ansvar och roller	3
Den enskilda medarbetarens ansvar	3
Den närmaste chefens ansvar	4
Socialchefens ansvar.....	4
Verksamhetsutvecklarens ansvar.....	4
Information till den enskilde som drabbats av missförhållande	5
Avvikelse	5
Process avvikelsehantering	6
Mottagande av rapport (enhetschef)	6
Genomgång med personalgruppen.....	6
Missförhållande - lex Sarah (SOSFS 2011:5).....	7
Händelser som ska rapporteras enligt lex Sarah	7
Process Lex Sarah-rapport.....	7
Händelse inträffar /upptäcks (samtliga)	8
Mottagande av rapport	8
Genomgång med personalgruppen (enhetschef)	8
Utredningsprocessen lex Sarah.....	8
Uppdrag	8
Bedömning	8
Avhjälpa eller undanröja.....	9
Information till ansvarig nämnd.....	9
Missförhållande i enskild verksamhet	9
Om Lex Sarah som kvalitetsmått.....	10
Nyckeltal:	10
Referenser.....	11
Lagar	11

Begrepp

Allvarligt missförhållande

Såväl utförda handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som innebär eller har inneburit ett allvarligt hot mot eller har medfört allvarliga konsekvenser för den enskildas liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Ett allvarligt missförhållande kan även vara något som händer mellan personer som får insatser i en verksamhet.

Anmälan enligt Lex Sarah

Ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för allvarligt missförhållande ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Avvikelse

Ett samlingsbegrepp för klagomål, synpunkter och händelser som har lett till eller riskerat att leda till fel eller brister inom verksamheten.

Klagomål och synpunkter

Den enskilde, personal eller anhöriga kan lämna klagomål och synpunkter. Synpunkter kan vara både positiva och negativa. För klagomål och synpunkter finns särskilda blanketter.

Lex Sarah

De bestämmelser i Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) som reglerar vissa skyldigheter för anställda och de som bedriver verksamhet när det gäller missförhållanden och risker för missförhållanden i verksamheten. Lex Sarah är därmed ingen egen lag utan bestämmelserna finns i SoL och LSS.

Missförhållanden

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. Ett missförhållande kan även vara något som händer mellan personer som får insatser i en verksamhet. Ska rapporteras. Påtaglig risk för allvarligt missförhållande

Ska också rapporteras, avser att det är fråga om uppenbar och konkret risk för ett allvarligt missförhållande.

Påtaglig risk för missförhållande

Ska också rapporteras, avser att det är fråga om uppenbar och konkret risk för ett missförhållande.

Rapporteringsskyldighet

Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska genast rapportera om han eller hon uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller

påtaglig risk för missförhållande som rör en eller flera enskilda som får insatser eller kan komma ifråga för insatser inom verksamheten.

Syfte

Avvikelsehantering är en del av ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2011:9).

Avvikelsehanteringens syfte är att verksamheterna ska utvecklas och att missförhållanden rättas till. Genom att skapa säkra rutiner och förbättra processer som minskar riskerna för nya avvikelser och leder till en ökad kvalitet för den enskilde brukaren och i verksamheten.

Den nämnd som ansvarar för verksamheten ska fastställa riktlinjer kring:

- Skyldighet att rapportera, till vem och hur
- Skyldigheten att utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden
- Skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden och påtaglig risk för allvarliga missförhållanden till IVO

Omfattning

Detta dokument beskriver avvikelsehanteringsprocessen Humanistiska nämndens verksamhet på Socialkontoret i Trosa kommun. Arbetet med avvikelser omfattar även missförhållanden enligt lex Sarah och är en del av nämndens ledningssystem för kvalitet. Riktlinjerna gäller all personal som arbetar enligt socialtjänstlagen (SoL).

Avgränsning:

Riktlinjerna omfattar hanteringen kring avvikelser och missförhållanden enligt SoL. Syftet med avvikelser och bestämmelserna om lex Sarah är att rätta till avvikelser som drabbat eller kan drabba enskilda, inte lösa arbetsmiljöproblem, samarbetsproblem i en arbetsgrupp eller med andra verksamheter.

Ansvar och roller

Hanteringen av avvikelser är uppdelat på olika ansvarsområden och roller, från produktionschef till den enskilde medarbetaren.

Den enskilda medarbetarens ansvar

Varje medarbetare inom socialtjänsten ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Det innebär att vara uppmärksam och påtala sådant som kan medföra risk för att den enskilde inte får en god omsorg, stöd och service under trygga förhållanden.

Rapporteringskyldigheten: Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska genast rapportera om han eller hon uppmärksammar, eller får kännedom om, ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande, som rör den som får eller kan komma i fråga för insatser i verksamheten. Medarbetaren har en skyldighet att rapportera avvikelser, missförhållanden och risker för missförhållanden inom verksamheten till närmaste chef. Rapporteringsskyldighet omfattas inte av familjehem eller

jourhem. Rapportering ska göras omedelbart i samband med upptäckt. Alla medarbetare ska följa den lokala rutinen för avvikelshantering.

Dokumentation kring händelsen och åtgärder som rör enskild ska göras i den enskildes journal. Rapporteringen av avvikelser sker i verksamhetssystemet Treserva samt i rapport om avvikelse.

Den närmaste chefens ansvar

Den närmaste chefen ska ta emot och hantera/åtgärda inkomna avvikelser. Den närmaste chefen är även ansvarig för att ta upp avvikelsen på nästkommande APT och rapportera vidare till socialchefen.

Socialchefens ansvar

Socialchefen ska vid behov bistå den närmaste chefen (enhetschefen) vid hantering/åtgärd av uppkomna avvikelser. Om en avvikelse innebär en åtgärd att förändra rutiner och/eller riktlinjer ansvarar enhetschef för att denna åtgärd genomförs i samarbete med socialchef och verksamhetsutvecklare. Revidering av riktlinjer ska alltid beslutas av nämnd.

Verksamhetsutvecklarens ansvar

Verksamhetsutvecklare ansvarar för sammanställning och att en gång per år presentera alla inkomna avvikelser och åtgärder för Humanistiska nämnden i samband med kvalitetsbokslutet. Verksamhetsutvecklare har nämndens delegation att fatta beslut enligt lex Sarah. Händelser som bedöms som avvikelse och inte missförhållande, returneras till enhetschef som åtgärdar avvikelsen enligt sina rutiner. Verksamhetsutvecklare inom socialkontoret utreder avvikelser som bedöms bara missförhållanden på uppdrag av respektive enhetschef.

Rapporten avseende avvikelsen/missförhållandet diarieförs och delges ordförande och ansvarig nämnd. Utredningen påbörjas skyndsamt och ska slutföras inom 1 månad. Efter utredning fattar verksamhetsutvecklare beslut om avvikelsen är ett missförhållande enligt lex Sarah, samt återkopplar till ansvarig chef. Lex Sarahutredningen med beslut skickas till enhetschef och socialchef. I utredningen lämnas förslag till ytterligare åtgärder och när de ska vara genomförda. Om händelsen visar sig vara ett allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande ansvarar verksamhetsutvecklare för att göra anmälan till IVO (Inspektionen för vård och omsorg). Socialchef gör denna bedömning i samråd med verksamhetsutvecklare.

Verksamhetsutvecklare har nämndens delegation att fatta beslut enligt lex Sarah. Händelser som bedöms som avvikelse och inte missförhållande, returneras till enhetschef som åtgärdar avvikelsen enligt sina rutiner. Om händelsen visar sig vara ett allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande ansvarar verksamhetsutvecklare för att göra anmälan till IVO (Inspektionen för vård och omsorg). Denna anmälan och tillkommande utredning sammanställs och redovisas genom ett PM till nämnden.

Om verksamhetsutvecklare inte finns tillgänglig inom myndigheten utser socialchef en annan utsedd person att utreda händelsen. I dessa fall lämnas utredningen till produktionschefen för beslut.

Information till den enskilde som drabbats av missförhållande

Enligt allmänna råd från Socialstyrelsen ska den enskilde som berörts av ett missförhållande alltid underrättas om vad som inträffat. Enhetschefen

beslutar på vilket sätt enskilda brukare ska ges stöd och hur denne ska informeras som rapporten och vidtagna åtgärder. Är personen under 18 år ska vårdnadshavare eller annan legal företrädare alltid kontaktas direkt i samband med att en rapport om missförhållande inkommit. Detsamma gäller om det handlar om en vuxen person som har god man, anhörig som får medgivande att ta del av information, eller annan legal företrädare. Detta ska dokumenteras i den enskildes journal.

Avvikelser

En avvikelse är en händelse eller observation i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra risk eller skada för den enskilde. Det kan vara händelser som t.ex. avviker från gällande rutiner, lag, förordning, kvalitetsmål och/eller samverkansrutiner. D.v.s. om en verksamhet inte når upp till krav och mål i lagar, föreskrifter och beslut föreligger en avvikelse som verksamheten måste hantera och utreda.

Begreppet avvikelser används i många sammanhang och kan betyda olika saker beroende på sammanhanget. En avvikelse i detta sammanhang är en negativ händelse som medfört eller kunnat medföra någon typ av risk/obehag/skada för brukaren. Exempel på avvikelser är:

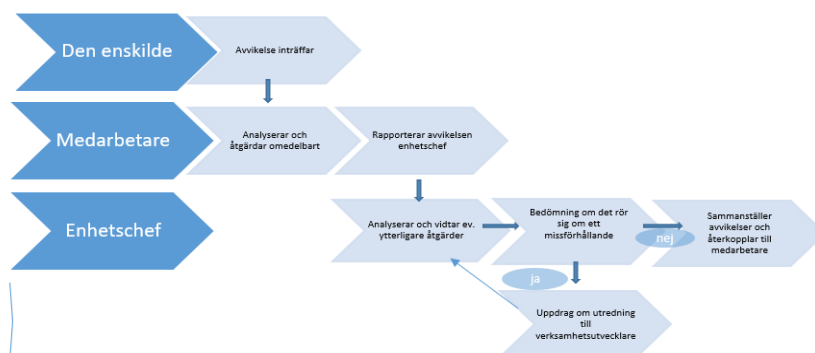
- avsaknad eller brist i dokumentation (ex. journal/utredning)
- brister i bemötande
- brister i arbetsrutiner
- otillräcklig kompetens
- otillräcklig bemanning
- dåliga lokaler/utrustning
- avsteg från beviljad insats
- försenad insats och/eller helt utebliven insats.

Alla medarbetare ska känna till och vara delaktiga i arbetet med avvikelser. Det ska finnas system som gör att det i medarbetarnas dagliga arbete finns möjlighet till egen kontroll av utfört arbete, identifiering och rapportering av avvikelser.

Ledningen ska stödja ett klimat som uppmuntrar medarbetare att lära av misstag då detta är en viktig del av kvalitetsarbetet.

Verksamhetsutvecklaren på Socialkontoret sammanställer samtliga avvikelser med orsak och åtgärder i det årliga kvalitetsbokslutet.

Process avvikelshantering



Avvikelse inträffar/upptäcks (samtliga)

När en avvikelse inträffar eller upptäcks ska detta rapporteras i verksamhetssystemet Treserva och lämnas/skickas till ansvarig enhetschef. Personal som upptäcker en avvikelse har också ansvaret att direkt vidta åtgärd för att undanröja avvikelserna.

Mottagande av rapport (enhetschef)

Den enhetschef som mottar rapporten ska omgående göra en bedömning om vilka åtgärder som behövs. Om avvikelser/händelser har medfört konsekvenser, eller risk för konsekvenser för enskildas liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa ska rapporten skickas till verksamhetsutvecklare med uppdrag om vidare utredning enligt lex Sarah.

Genomgång med personalgruppen

Enhetschefen ska månadsvis gå igenom uppkomna avvikelser med personalgruppen och vilka åtgärder som tagits/krävs för att det inte ska hända igen.

Enhetschefen sammanställer regelbundet avvikelserna per kategori och analyserar avvikelserna inom sin enhet. Enhetschefen gör sammanställning och övergripande analys för hela verksamheten och lämnar uppgifterna till socialchef i samband med delår- och årsbokslut.

Missförhållande - lex Sarah (SOSFS 2011:5)

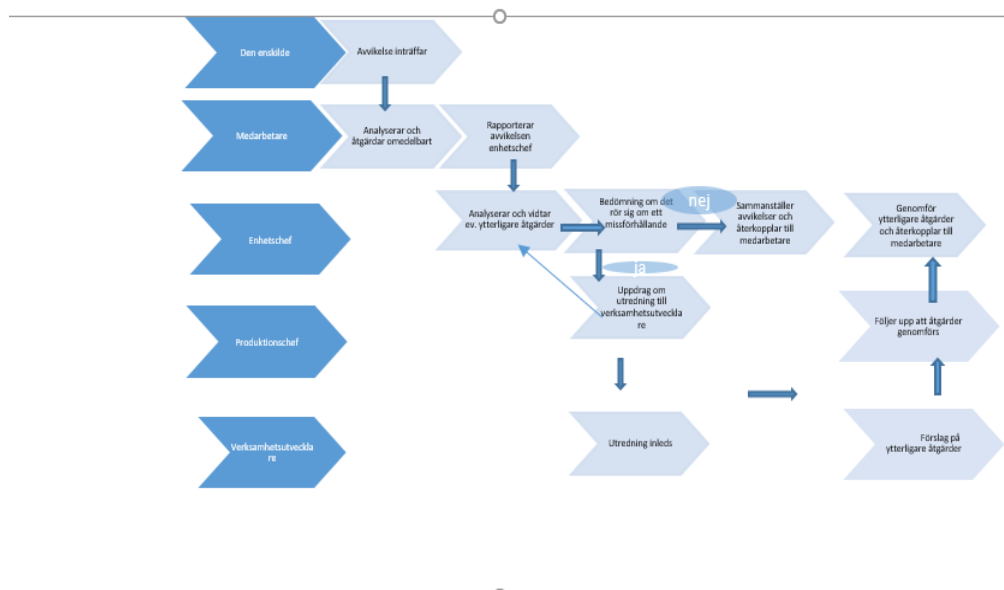
Händelser som ska rapporteras enligt lex Sarah

"...såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har 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. Med påtaglig risk för ett missförhållande, som också ska rapporteras, ska avses att det är fråga om en uppenbar och konkret risk för ett missförhållande."

Exempel på missförhållanden som ska hanteras inom lex Sarah:

- Bemötande som klart avviker från grundläggande krav på respekt för individens självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet.
- Övergrepp mot kund som utgör ett hot mot klients liv, hälsa och säkerhet. Det kan exempelvis vara övergrepp av fysisk, psykisk, sexuell, ekonomisk karaktär eller begränsande av rörelsefrihet.
- Brister i omsorgen om klient som innebär ett hot mot kundens liv, hälsa och säkerhet. Det kan vara fråga om sådana brister och underlåtande både i myndighetsutövning och i insatser
- Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande
- Brister i utförande av insatser, felaktigt utförda eller inte allt utförda
- Ekonomiska övergrepp
- Återkommande brister i relation till klienten kan sammantaget utgöra allvarliga missförhållanden även om bristerna var för sig inte kan anses vara det.

Process Lex Sarah-rapport



Händelse inträffar / upptäcks (samtliga)

När en händelse inträffar eller upptäcks ska detta omedelbart rapporteras på avsedd blankett (se bilaga) eller i verksamhetssystemet Treserva till ansvarig enhetschef. Medarbetare som upptäcker ett missförhållande har också ansvaret att direkt vidta åtgärd för att undanröja missförhållandet. Det finns även möjlighet för medarbetare att skicka avvikelserrapporten direkt till verksamhetsutvecklare.

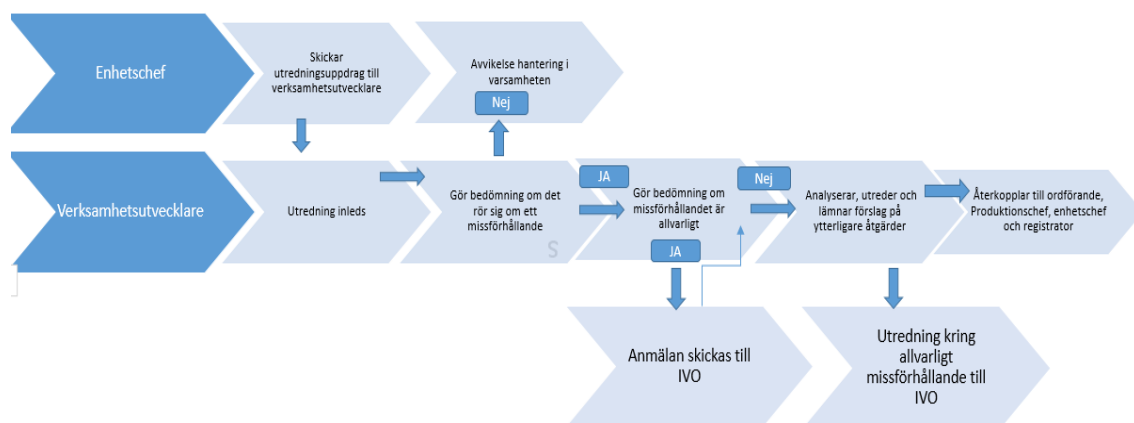
Mottagande av rapport

Den enhetschef som mottar rapporten ska omgående göra en bedömning om vidare åtgärder behöver tas. Enhetschefen ska också göra bedömning om avvikelsen kan vara ett missförhållande eller en risk för missförhållande och skickar över rapporten socialchef.

Genomgång med personalgruppen (enhetschef)

Om ett missförhållande har inträffat i verksamheten ska personalen ges möjlighet att reflektera över det inträffade samt diskutera åtgärder för att det inte ska hända igen. Enhetschefen ska gå igenom uppkomna missförhållanden, utredningar och åtgärder med personalgruppen och sin ledningsgrupp som en del av lärandeprocessen.

Utredningsprocessen lex Sarah



Uppdrag

Avvikelse rapport inkommer från enhetschef med uppdrag om utredning enligt lex Sarah.

Bedömning

En första bedömning görs om händelsen är att betrakta som ett missförhållande eller en avvikelse. I de fall händelsen ses som en avvikelse-och alltså inte som ett missförhållande inom ramen för lex Sarah- återsänds rapporten till enhetschefen. Om händelsen bedöms vara ett missförhållande diarieförs rapporten och utredning startas omgående. Beslut om detta sker i samråd med

produktionschef.

Utredning

Utredningen syftar främst till att klarlägga:

- Vad har hänt?
- Varför har det hänt?
- Vad kan göras för att förhindra att något liknande inträffar igen?

Hur en utredning ska genomföras beror på vad som har rapporterats och situationen i det enskilda fallet.

För att ta reda på vad som har hänt behöver utredaren i de flesta utredningar tala med den enskilde, den som har lämnat rapporten, den närmaste arbetsledaren och den eller de som enligt rapporten har varit med i den situation som har rapporterats.

Verksamhetsutvecklare genomför lex Sarah- utredning. Utredningen ska vara färdigställd inom 1 månads tid. Återkoppling görs till socialchef. Vid allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande skickar verksamhetsutvecklare en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Alla avvikelser och åtgärder som blir upprättade på myndigheten är att betrakta som allmänna handlingar enligt Tryckfrihetsförordningen (SFS 1949:105). Originalen på de inkomna avvikelserna och åtgärderna ska därför sparas och förvaras hos den enhet där avvikelserrapporten upprättas; kopior på alla rapporter ska skickas till produktionschefen.

Avhjälpa eller undanröja

Ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande som har rapporterats ska avhjälpas eller undanröjas utan dröjsmål. Under utredningen eller efter att utredningen har avslutats behöver den som bedriver verksamheten ta ställning till vilka åtgärder som behöver vidtas i verksamheten för att förhindra att ett liknande missförhållande ska inträffa igen. Om verksamheten åtgärdar de bakomliggande orsakerna till missförhållandet så minskas eller elimineras risken för att det händer igen. Åtgärderna måste därför svara mot de bakomliggande orsakerna.

Information till ansvarig nämnd

Samtliga rapporter och utredningar enligt lex Sarah lämnas som information till ansvarig nämnd.

Missförhållande i enskild verksamhet

Yrkesmässigt driven enskild verksamhet är också skyldig att följa bestämmelserna

om i lex Sarah. Den enskilda verksamheten ansvarar själv för utredning av missförhållande samt för anmälan till IVO. Den enskilda verksamheten har skyldighet att informera den nämnd som har beslutat om insatser för den enskilde i de fall anmälan om missförhållande förs till IVO.

Om Lex Sarah som kvalitetsmått

Många tror att ju färre Lex Sarah anmälningar, desto högre kvalitet är det i verksamheterna. Det finns inget rakt orsakssamband mellan få anmälningar och hög kvalitet. Anmälningar och rapporteringar är ett verktyg som kan användas för att hitta och åtgärda brister i den egna verksamheten. Brister ska analyseras för att samma brist inte ska uppstå igen. Lex Sarah ska användas som ett medel för att nå en högre kvalitet.

Lex Sarah består egentligen av två delar; att vaka över och att anmäla. Att vaka över innebär att det i verksamheten ska finnas ett fungerande system för rapportering av mindre fel och brister i arbetet. Det är för att verksamhetsledningen hela tiden ska få veta var bristerna finns och kunna åtgärda dem innan det uppstår allvarliga missförhållanden. Hantering av fel och brister ska följa vissa steg. Det är:

- Identifiering av fel eller brist (personalen rapporterar)
- Analys av fel eller brist (Vad hände? Vad orsakade? Vilka konsekvenser fick det?)
- Utveckling/åtgärd (Hur hindrar vi det här från att hända igen?) Hanteringen av fel och brister ska dokumenteras av enhetschef.

Kvalitetsmättet bör egentligen inte bestå av hur många anmälningar som varit under året utan vad de lett till i fråga om direkta åtgärder och verksamhetsutveckling.

Nyckeltal:

- Antal rapporterade fel och brister med information om verksamhetsutveckling för att förhindra en upprepning.
- Antal inkomna anmälningar om allvarliga missförhållanden med information om verksamhetsutveckling för att förhindra en upprepning.

Dessa nyckeltal redovisas i det årliga kvalitetsbokslutet.

Referenser

Lagar

Socialtjänstlagen (2001:453)

Styrande dokument

Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011_5 – Lex Sarah

Handbok Lex Sarah Socialstyrelsen 2014