



# Riktlinje för avvikelshantering och missförhållanden Lex Sarah enligt SoL och LSS

---

Antagen av:	Vård- och omsorgsnämnden 2019-05-02, § 35, Dnr VON 2019/23
Dokumentkategori:	Riktlinje
Dokumenttyp:	Styrdokument

## 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 avvikelshanteringsprocessen inom Vård- och omsorgsnämnden och Humanistiska nämnden i Trosa kommun. Arbetet med avvikelser omfattar även missförhållanden enligt lex Sarah och är en del av ledningssystemet för kvalitet. Riktlinjerna gäller all personal som arbetar enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

## Avgränsning:

Riktlinjerna omfattar hanteringen kring avvikelser och missförhållanden enligt SoL och LSS. 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.

Rapporteringsskyldigheten: Alla som har uppdrag inom socialtjänsten och LSS- oavsett befattning (även de som praktiserar, har arbetsmarknadsinsatser etc.), har en skyldighet att rapportera avvikelser, missförhållanden och risker för missförhållanden inom verksamheten till närmaste chef. 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 missförhållanden (se bilaga).

### Den närmaste chefens ansvar

Den närmaste chefen ska ta emot och hantera/åtgärda inkomna avvikelser. Den närmaste chefen är även ansvarig för att fylla i *Avvikelse rapport – uppföljning i Treserva*, samt att kvartalsvis presentera avvikelserna och åtgärden på ledningsgrupp (och på APT) samt skicka en kopia på *Avvikelse rapporten och uppföljningen* till produktionschefen.

### Produktionschefens ansvar

Produktionschefen 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 (vid behov delegeras detta ansvar). Vid behov kan enhetschef, eller den som enhetschefen delegerat ansvaret till, involvera produktionschefen i detta arbete.

### Verksamhetsutvecklarens ansvar

Verksamhetsutvecklare ansvarar för sammanställning och att en gång per år presentera alla inkomna avvikelser och åtgärder för Vård-och omsorgsnämnden/Humanistiska nämnden. Verksamhetsutvecklare har nämndens delegation att fatta beslut enligt lex Sarah. Händelser som bedöms som avvikelse och inte missförhållande, returneras till enhetschef som åtgärdar avvikelserna 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).

### **Information till den enskilde som drabbats av missförhållande**

Enligt allmänna råd från Socialstyrelsen ska den enskilde som berörs 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.

Verksamhetsutvecklare inom vård- och omsorg utreder avvikelser som bedöms bara missförhållanden på uppdrag av respektive enhetschef. Rapporten avseende avvikelser/missförhållandet diarieförs och delges ordförande och ansvarig nämnd. Utredningen påbörjas skyndsamt och ska slutföras inom 1 månad. Efter utredning fattar verksamhetsutvecklare beslut om avvikelserna är ett missförhållande enligt lex Sarah, samt återkopplar till ansvarig chef. Lex Sarahutredningen med beslut skickas till enhetschef och produktionschef. I utredningen lämnas förslag till ytterligare åtgärder och när de ska vara genomförda.

Verksamhetsutvecklare har nämndens delegation att fatta beslut enligt lex Sarah. Händelser som bedöms som avvikelse och inte missförhållande, returneras till enhetschef som åtgärdar avvikelserna 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).

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

## **Avvikelser**

### **Definition**

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.

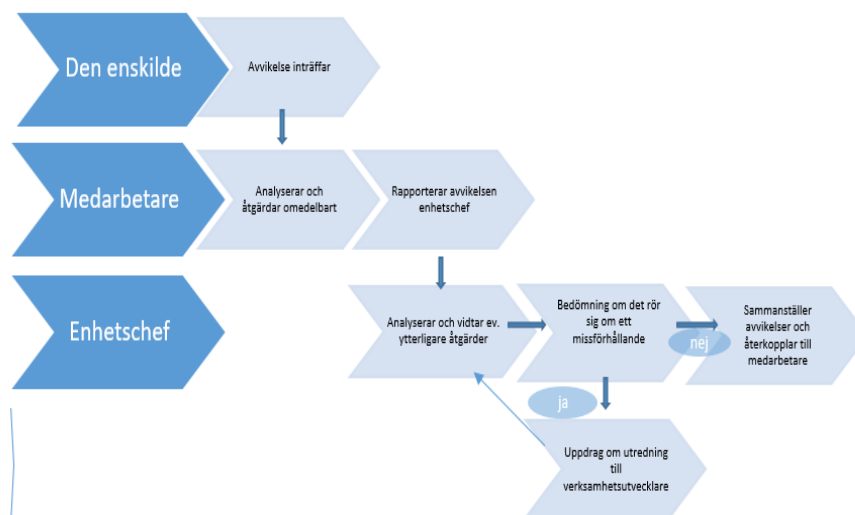
Begreppet avvikelser används i många sammanhang och kan betyda olika saker beroende på sammanhanget. En avvikelse i detta sammanhang är en negativ händelse som medfört eller kunnat medföra någon typ av risk/obehag/skada för brukaren. Exempel på avvikelser är:

- 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.

Inför del- och årsbokslut sammanställer enhetschefen samtliga avvikelser per kategori och lämnar till produktionschefen.

## Processavvikelsehantering



### 1. 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.

### 2. Mottagande av rapport (enhetschef)

Den enhetschef som mottar rapporten ska omgående göra en bedömning om vilka åtgärder som behövs. Om avvikelserna/händelsen 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.

### **3. Genomgång med personalgruppen (enhetschef)**

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 produktionschef i samband med delår- och årsbokslut.

## **Missförhållande - lex Sarah (SOSFS 2011:5)**

### **Definition**

En händelse som har, eller har kunnat drabba enskild och bedöms medföra konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa ses som ett missförhållande som ska hanteras enligt bestämmelserna om lex Sarah. Upprepade händelser som var för sig inte behöver vara missförhållanden kan tillsammans utgöra ett missförhållande som ska hanteras enligt lex Sarah. Missförhållanden kan uppstå i alla processer i verksamheten som ex. utförande av insatser, myndighetsutövning och handläggning. Ett missförhållande är alltså en avvikelse av allvarigare art.

**Lex Sarah:** En rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap. 3 § SoL OCH 24B § LSS.

**Lex Sarah-anmälan:** En anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), gällande ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande.

### **Händelser som ska rapporteras enligt lex Sarah**

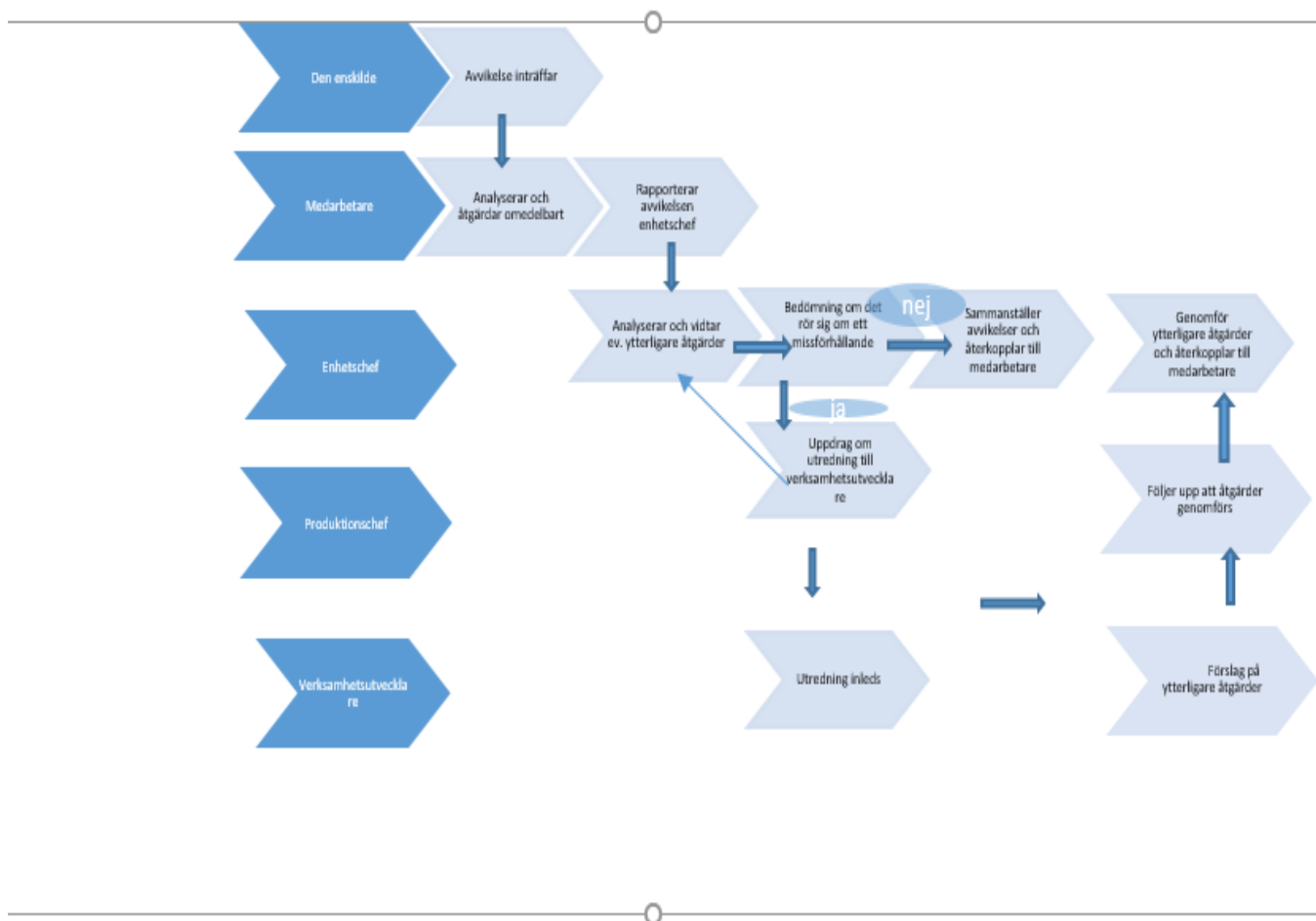
*"...såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som innebär eller har inneburit ett hot mot eller har medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Med påtaglig risk för ett missförhållande, 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 kundens liv, hälsa och säkerhet. Det kan exempelvis vara övergrepp av fysisk, psykisk, sexuell, ekonomisk karaktär eller begränsande av rörelsefrihet.

- Brister i omsorgen om kund som innebär ett hot mot kundens liv, hälsa och säkerhet. Det kan vara fråga om brister både när det gäller personlig omvårdnad som hygien eller mat såväl som brister i servicetjänster.
- Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande
- Brister i utförande av insatser, felaktigt utförda eller inte allt utförda)
- Ekonomiska övergrepp
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik.
- Återkommande brister i omsorgen kan sammantaget utgöra allvarliga missförhållanden även om bristerna var för sig inte kan anses vara det.

## Process lex Sarah-rapport



### 1. 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 avvikelserapporten direkt till verksamhetsutvecklare.

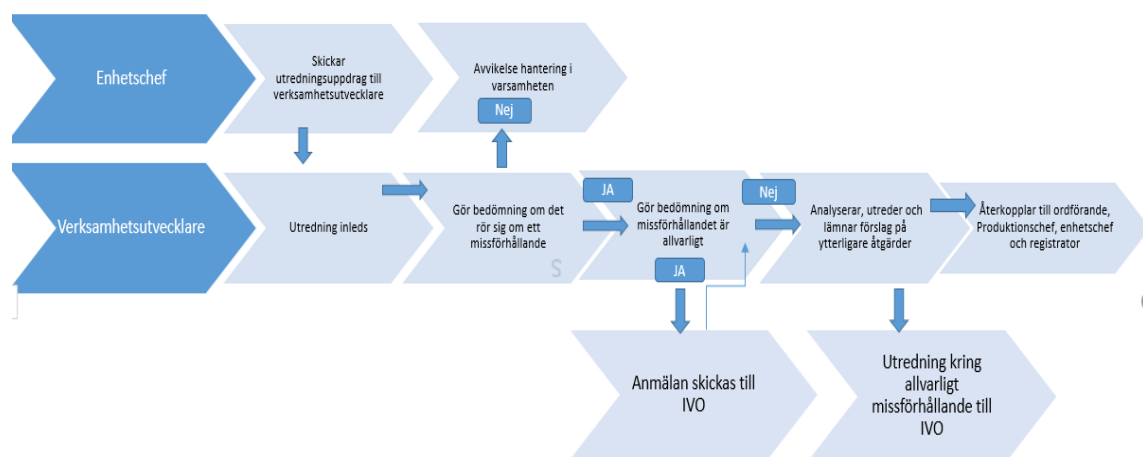
### 2. Mottagande av rapport

Den enhetschef som mottar rapporten ska omgående göra en bedömning om vidare åtgärder behöver tas. Enhetschefen ska också göra bedömning om avvikelserna kan vara ett missförhållande eller en risk för missförhållande och skickar över rapporten (se bilaga) till verksamhetsansvarig och kopia till produktionschef.

### 3. 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 (Verksamhetsutvecklare)



#### 1. Uppdrag

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



## **2. 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.

## **3. Utredning**

Verksamhetsutvecklare genomför lex Sarah- utredning. Utredningen ska vara färdigställd inom 1 månads tid. Återkoppling görs till produktionschef. 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 avvikelserapporten upprättas; kopior på alla rapporter ska skickas till produktionschefen.

## **4. 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 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

1. identifiering av fel eller brist (personalen rapporterar)

2. analys av fel eller brist (Vad hände? Vad orsakade? Vilka konsekvenser fick det?)
  3. utveckling/åtgärd (Hur hindrar vi det här från att hända igen?)
- Hanteringen av fel och brister ska dokumenteras av enhetschef.

Kvalitetsmålet 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.
- Antal undertecknade Lex Sarah information i förhållande till antal anställda.
- Antal informationstillfällen för personal om Lex Sarah.

#### **Referenser**

##### **Lagar**

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

##### **Styrande dokument**

- Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011\_5 – Lex Sarah