

Beslutad av: Kvalitets- och utvecklingschef		Dokumentansvarig (funktion): Socialt ansvarig samordnare, SAS	
Giltig from: 2022-03-01	Reviderad:	Revideras senast: Vid behov, senast 2024-03-01	

TILLÄMPNINGSSOMRÅDE

Rutin som gäller för omsorgsförvaltningens utförare enligt lagen om valfrihetssystem, LOV avseende avvikelshantering, klagomål och synpunkter samt lex Sarah.

AVVIKELSEHANTERING

Enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL respektive lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Utföraren i den yrkesmässigt bedrivna enskilda verksamheten ansvarar för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja avvikelser på ett systematiskt sätt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Enligt SOSFS 2011:9 ska det också framgå hur verksamheten arbetar med analys och åtgärder. I samband med uppföljning av utföraren kan Värnamo kommun komma att inhämta information om verksamhetens avvikelshantering.

Avvikelser som uppstått i samverkan mellan utföraren i den yrkesmässigt bedrivna enskilda verksamheten och någon verksamhet i omsorgsförvaltningen, Värnamo kommun ska skickas skriftligen till socialt ansvarig samordnare (SAS). SAS säkerställer central registrering i omsorgsförvaltningens avvikelshanteringssystem och att avvikelserna kommer till aktuell enhet inom omsorgsförvaltningen för utredning, åtgärder och återkoppling.

KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

Enligt SoL respektive LSS ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Utföraren i den yrkesmässigt bedrivna enskilda verksamheten ansvarar för att ta emot och utreda klagomål och synpunkter på ett systematiskt sätt i enlighet med SOSFS 2011:9.

Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur den enskilde och andra ska kunna framföra synpunkter och klagomål. Utföraren ska säkerställa att

Omsorgsförvaltningen

Beslutad av: Kvalitets- och utvecklingschef		Dokumentansvarig (funktion): Socialt ansvarig samordnare, SAS	
Giltig from: 2022-03-01	Reviderad:	Revideras senast: Vid behov, senast 2024-03-01	

samtliga brukare får information om vart man vänder sig med synpunkter på utförande. Av ledningssystemet ska det också framgå hur man arbetar med analys och åtgärder. I samband med uppföljning av utföraren kan Värnamo kommun komma att inhämta information om verksamhetens hantering av klagomål och synpunkter.

LEX SARAH*Lex Sarah i yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet*

Verksamheter som bedrivs enligt SoL och LSS omfattas av regelverket om lex Sarah (14 kap. 2–7 §§ SoL respektive 24 a–24 g §§ LSS).

Rapporteringen av missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden är en del i det systematiska kvalitetsarbetet som ska bedrivas i verksamheter enligt SoL och LSS. Syftet är att komma till rätta med brister i den egna verksamheten och förhindra att liknande missförhållanden uppkommer igen.

Ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande ska i yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet dokumenteras, utredas, avhjälpas/ undanröjas/åtgärdas av den som bedriver verksamheten. Inkomna rapporter ska sammanställas och analyseras för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Den som yrkesmässigt bedriver enskild verksamhet ska fastställa rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Rutiner ska även fastställas för hur skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden och risk för allvarliga missförhållanden till IVO ska fullgöras. Rutinerna ska dokumenteras.

Vad innebär Lex Sarah?

Var och en som fullgör uppgifter i verksamheter som bedrivs enligt SoL eller LSS ska medverka till att den verksamhet som bedrivs, och de insatser som genomförs, är av god kvalitet. Det innebär en skyldighet, för var och en, att genast rapportera om hen 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 inom verksamheten.

I de fall det rapporterade missförhållandet, efter utredning, bedöms vara allvarligt ska anmälan göras till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Beslutad av: Kvalitets- och utvecklingschef		Dokumentansvarig (funktion): Socialt ansvarig samordnare, SAS	
Giltig from: 2022-03-01	Reviderad:	Revideras senast: Vid behov, senast 2024-03-01	

Den yrkesmässigt bedrivna enskilda verksamheten som bedriver verksamheter inom SoL eller LSS är skyldig att

- informera de som omfattas av rapporteringsskyldigheten om skyldigheten och till vem den ska fullgöras,
- efter att ha mottagit en rapport, utan dröjsmål, utreda och dokumentera missförhållandet eller den påtagliga risken för ett missförhållande,
- utan dröjsmål avhjälpa eller undanröja missförhållandet eller den påtagliga risken för ett missförhållande,
- snarast göra en anmälan till IVO om missförhållandet eller den påtagliga risken för ett missförhållande är allvarligt.
- löpande informera den nämnd som har beslutat om insatsen för den enskilde om mottagna lex Sarah-rapporter samt om lex Sarah-anmälningar som (efter utredning) har skickats till IVO.

Vem omfattas av rapporteringsskyldigheten?

Rapporteringsskyldigheten gäller för:

- anställda i verksamheter enligt SoL och LSS (dock ej legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal vilkas arbetsuppgifter är begränsade till hälso- och sjukvård).
- uppdragstagare, till exempel ledsagare, kontaktpersoner (dock ej god man, förvaltare).
- praktikanter under utbildning (dock ej PRAO-elever från grundskolan).
- deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program.

Vem ska informera om skyldigheten att rapportera?

Den som bedriver den yrkesmässigt bedrivna enskilda verksamheten ska informera om rapporteringsskyldigheten vid början av anställning, uppdrag, praktikperiod. Återkommande information om rapporteringsskyldigheten bör därefter ske minst en gång per år (2 kap. 2 § SOSFS 2011:5).

Vad ska rapporteras?

Rapporteringsskyldigheten gäller missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden som drabbar en eller flera enskilda som får insatser eller kan komma i fråga för insatser enligt SoL och LSS. Med missförhållanden avses såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och

Omsorgsförvaltningen

Beslutad av: Kvalitets- och utvecklingschef		Dokumentansvarig (funktion): Socialt ansvarig samordnare, SAS	
Giltig from: 2022-03-01	Reviderad:	Revideras senast: Vid behov, senast 2024-03-01	

som innebär ett hot mot eller medför konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa.

Upprepade händelser som var för sig inte behöver vara allvarliga missförhållanden kan tillsammans utgöra ett sådant liksom missförhållanden mellan brukare. Även missförhållanden som den rapporteringsskyldige fått kännedom om på annat sätt än att hen själv har uppmärksammat dem ska rapporteras. Det kan vara uppgifter från regionen, kommunen, god man, anhöriga m fl.

Hur ska rapporteringen gå till?

I den yrkesmässigt bedrivna enskilda verksamheten ska lex Sarah-rapporterna lämnas till den som bedriver verksamheten. Av verksamhetens rutiner ska det framgå till vem lex Sarah-rapporter ska lämnas.

Åtgärder efter mottagande av en rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt lex Sarah

- När en rapport har mottagits ska ansvarig hos LOV-utföraren omedelbart vidta de åtgärder som situationen kräver.
- Berörd nämnd som har beslutat om insats för den enskilde ska underrättas om inkommen rapport.
- Ansvarig hos LOV-utföraren ska utan dröjsmål dokumentera och utreda händelsen i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah, SOSFS 2011:5.
- Allvarliga missförhållanden och påtagliga risker för allvarligt missförhållande ska anmälas till IVO i enlighet med SOSFS 2011:5.
- Berörd nämnd som har beslutat om insats för den enskilde ska underrättas om anmälan till IVO tillsammans med utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.
- Den enskilde brukaren bör underrättas om att ett missförhållande enligt lex Sarah rapporterats, liksom om en anmälan till IVO görs.
- I den enskildes journal ska det, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation SOSFS 2014:5, dokumenteras om den enskilde berörs av ett rapporterat missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande. Liksom om en anmälan till IVO gjorts.
- Ansvarig hos LOV-utföraren ska i enlighet med SOSFS 2011:9 sammanställa och analysera rapporter och utredningar

Omsorgsförvaltningen

Beslutad av: Kvalitets- och utvecklingschef		Dokumentansvarig (funktion): Socialt ansvarig samordnare, SAS	
Giltig from: 2022-03-01	Reviderad:	Revideras senast: Vid behov, senast 2024-03-01	

för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i
verksamhetens kvalitet.