

# Bilaga 09

Årsuppföljning av  
lex Sarah år 2020

I verksamhetsplan 2015 beslutade stadsdelsnämnden att förvaltningen en gång i halvåret ska sammanställa rapporterna om lex Sarah och redovisa vilka lärdomar som dragits.

## **Lex Sarah**

Den 1 juli 2011 trädde de senaste bestämmelserna om lex Sarah i kraft inom socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Lex Sarah är en del i det systematiska kvalitetsarbetet där syftet är att utveckla verksamheten.

Enligt bestämmelser om lex Sarah i SoL och LSS gäller följande:

- Anställda ska genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som driver verksamheten.
- Den som driver verksamheten ska utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål.
- Den som driver verksamheten, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, ska snarast anmäla det till IVO.

Det innebär att förvaltningen utreder och vidtar åtgärder utifrån de rapporter om missförhållanden som uppstår i förvaltningens egna verksamheter. Missförhållanden som uppstår i verksamheter som bedrivs av enskilda utförare eller andra förvaltningar, utreds av dem och inte av Södermalms stadsdelsförvaltning. Däremot följer förvaltningens beställarenheter upp individens situation oavsett utförare.

### **Syftet med lex Sarah är att:**

- Skydda den enskilde från missförhållanden.
- Bidra till att den enskilde får insatser av god kvalitet.
- Verksamheten ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till.

För att förhindra att missförhållanden inträffar är det viktigt att identifiera systemfel, det vill säga vad som har brustit i organisationen (exempelvis kommunikation, information, utbildning, kompetens, processer, rutiner, teknik, utrustning, organisation). För detta krävs en tonvikt på förebyggande åtgärder och riskanalys så att fel, brister och missförhållanden – och i synnerhet allvarliga missförhållanden – på ett tidigt stadium kan upptäckas och därmed i möjligaste mån undvikas.

Avsikten med lex Sarah är inte att peka ut en enskild anställd som ”syndabock”. Viktigt att poängtera är att betrakta arbetet enligt lex

Sarah som en del i det kontinuerliga utvecklingsarbetet. En lex Sarah-rapport ska inte ses som synonymt med en mindre bra verksamhet. Det kan handla om att verksamheten har kunskap om lex Sarah och är observant på kvaliteten i verksamheten samt tillämpar bestämmelserna om rapporteringsskyldigheten i det löpande arbetet.

### Arbetsrättsliga åtgärder

I utredningen av en rapport om lex Sarah enligt föreskriften SOSFS 2011:15 ingår inte de arbetsrättsliga åtgärderna. När medarbetare gör fel i tjänsten har arbetsgivaren ett ansvar och skyldighet att vidta åtgärder.

## Stockholms stads riktlinjer och nämndens rutiner

Kommunfullmäktiges riktlinjer för lex Sarah och nämndens rutiner (beslutade 6 februari 2014) för lex Sarah ligger till grund för hur förvaltningen hanterar det lagstadgade ansvaret att rapportera missförhållanden och att anmäla allvarliga missförhållanden till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### Äldreomsorg

Under året har det kommit in 8 rapporter enligt lex Sarah från äldreomsorgens verksamheter, varav 7 från egen regi och 1 från enskild regi.

#### Rapporter från egen regi

| Äldreomsorg i egen regi | Antal inkomna rapporter - egen regi | Varav bedömda som inget missförhållande | Varav bedömda som missförhållande eller risk för missförhållande | Varav risk för allvarligt missförhållande eller missförhållande som anmäls till IVO |
|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Hemtjänst               | 2                                   | 1                                       | 1                                                                | 0                                                                                   |
| Vård- och omsorgsboende | 4                                   | 1                                       | 3                                                                | 0                                                                                   |
| Servicehus              | 1                                   | 0                                       | 1                                                                | 0                                                                                   |
| Myndighetsutövning      | 0                                   | 0                                       | 0                                                                | 0                                                                                   |
| <b>Totalt</b>           | <b>7</b>                            | <b>2</b>                                | <b>5</b>                                                         | <b>0</b>                                                                            |

Händelserna som förvaltningen bedömt som missförhållanden eller risk för missförhållanden handlade om brister i utförande av insatser eller brister i bemötandet.

Analysen av händelserna visar brist på kunskap och följsamhet till rutiner i verksamheterna. Rutiner som beskriver arbetssätt och ansvar finns inom verksamheterna revideras kontinuerligt, nya rutiner tas fram och implementeras. Inom verksamheterna finns årsplan för genomgång av lokala rutiner för att säkerställa att medarbetare inom äldreomsorgen har tillräcklig kunskap. Genomgång av rutiner ingår i introduktion av nya medarbetare. Introduktionsinnehåll uppdateras kontinuerligt för att säkerställa att medarbetare har den kompetens som krävs.

Förvaltningen följer upp verksamheterna och ger stöd för en långsiktig utveckling och kvalitetsförbättring.

#### Information/rapporter från enskild regi

| Äldreomsorg i enskild regi | Antal inkomna rapporter | Varav till IVO |
|----------------------------|-------------------------|----------------|
| Hemtjänst                  | 0                       | 0              |
| Vård- och omsorgsboende    | 1                       | 0              |
| Servicehus                 | 0                       | 0              |
| <b>Totalt</b>              | <b>1</b>                | <b>0</b>       |

Enskild regi har rapporterat en händelse och ingen information finns ännu om den har anmälts till IVO. Händelsen handlade om brister i bemötande och brister i utförande av insats.

Missförhållanden som uppstår i verksamheter som bedrivs av enskilda utförare eller andra förvaltningar utreds av dem och inte av Södermalms stadsdelsförvaltning. Däremot följer förvaltningens beställarenhet upp individens situation oavsett utförare. I samband med förvaltningen verksamhets- och avtalsuppföljningar följs bland annat den enskilda utförarens kvalitetsarbete upp.

#### **Individ och familjeomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättning**

Under året har det kommit in totalt 12 rapporter enligt lex Sarah från verksamhetsområdena individ och familjeomsorg (IoF) inklusive socialpsykiatri, ekonomiskt bistånd samt stöd och service till personer med funktionsnedsättning, varav 10 från egen regi och 1 från annan kommun och 1 från enskilt driven verksamhet.

### Rapporter från egen regi

| Individ- och familjeomsorg inkl socialpsykiatri, ekonomiskt bistånd och stöd och service till personer med funktionsnedsättning i egen regi | Antal inkomna rapporter - egen regi | Varav bedömda som inget missförhållande | Varav bedömda som missförhållande eller risk för missförhållande | Varav risk för allvarligt missförhållande eller missförhållande som anmälts till IVO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Barn & Ungdom                                                                                                                               | 5                                   | 3                                       | 2                                                                | 0                                                                                    |
| Ekonomiskt bistånd                                                                                                                          | 0                                   | 0                                       | 0                                                                | 0                                                                                    |
| Vuxen/missbruk                                                                                                                              | 0                                   | 0                                       | 0                                                                | 0                                                                                    |
| Stöd och service/funk                                                                                                                       | 4                                   | 3                                       | 1                                                                | 0                                                                                    |
| Socialpsykiatri                                                                                                                             | 1                                   | 1                                       | 0                                                                | 0                                                                                    |
| <b>Totalt</b>                                                                                                                               | <b>10</b>                           | <b>7</b>                                | <b>3</b>                                                         | <b>0</b>                                                                             |

Sammanlagt har 10 rapporter om lex Sarah kommit in. Av dessa har 7 bedömts som inget missförhållande. Tre av rapporterna bedöms som missförhållande eller risk för missförhållanden. Ingen har anmälts till IVO. Missförhållandena handlade om brister i rättssäkerhet i myndighetsutövningen och brister i bemötande. Två av de rapporterade händelserna bedömdes handla om att enskilda medarbetare brustit.

Inom sociala avdelningen pågår ett kontinuerligt arbete med bemötandefrågor och arbete med ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Detta arbete är ett led i att säkerställa en god kvalitet i verksamheterna. Sociala avdelningen arbetar processororienterat och har identifierat sina kärnprocesser. Det kontinuerliga kvalitetsarbetet bedrivs i avdelningens processorganisation. Processorganisationen innebär att varje kärnprocess har en processägare och ett processteam. Processägaren ansvarar för att överblicka, utveckla och underhålla processen som helhet. De fem kärnprocesser som identifierats inom sociala avdelningen är

- ge skydd, service och stödinsatser utifrån barnets behov,
- ge skydd, service och stödinsatser till vuxna,
- ge rätt stöd och insatser i form av ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser,
- erbjuda skydd och stöd vid våld i nära relationer,
- ge stöd till preventionsgruppens målgrupp.

För att säkra kvaliteten i respektive kärnprocess tar verksamheten fram rutiner för att förhandsbedöma, utreda, besluta, utforma, genomföra och följa upp uppdrag.

## Information/rapporter från enskild regi

| Individ- och familjeomsorg inkl socialpsykiatri, ekonomiskt bistånd och stöd och service till personer med funktionsnedsättning i enskild regi | Antal inkomna rapporter | Varav till IVO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|
| Barn & Ungdom                                                                                                                                  | 0                       | 0              |
| Vuxen/missbruk                                                                                                                                 | 0                       | 0              |
| Stöd och service/funk                                                                                                                          | 2                       | 0              |
| Socialpsykiatri                                                                                                                                | 0                       | 0              |
| <b>Totalt</b>                                                                                                                                  | <b>2</b>                | <b>0</b>       |

Annan kommun har rapporterat en händelse som handlade om brister i utförande av personlig assistans och den har anmälts till IVO. Enskild regi har rapporterat en händelse, där det ännu inte finns information finns har anmälts till IVO. Missförhållanden som uppstår i verksamheter som bedrivs av enskilda utförare eller andra förvaltningar, utreds av dem och inte av Södermalms stadsdelsförvaltning. Däremot följer förvaltningens beställarenheter upp individens situation oavsett utförare. I samband med förvaltningen verksamhets- och avtalsuppföljningar följs bland den enskilda utförarens kvalitetsarbete upp.