



| Dokumenttyp:   | Dokumentnamn:   | Uppföljning:   | Fastställt datum:          |
|--|---|--|----------------------------|
| Rutin  | Rutin för rapportering och hantering av missförhållanden enligt lex Sarah | Revideringar sker vid behov, förändringar i lagstiftning eller i organisationen. | 2026-05-28                 |
| Omfattar verksamhet/-er:   |   |  | Reviderad datum:           |
| Skärholmens stadsdelsförvaltning   |   |  |                            |
| Författad av:  |   |  | Fastställt av:             |
| Verksamhetscontroller inom avdelningen för individ och familj inklusive fritid samt avdelningen för stöd och service |   |  | Skärholmens stadsdelsnämnd |

## Rutin för rapportering och hantering av missförhållanden enligt lex Sarah

### Syfte

Bestämmelserna om lex Sarah infördes i socialtjänstlagen (SoL) år 1999. År 2005 infördes bestämmelserna i lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Syftet med bestämmelserna om lex Sarah är att verksamheten ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till. Det är viktigt att komma till rätta med brister i verksamheten för att den enskilde ska få insatser av god kvalitet och för att förhindra att liknande missförhållanden uppkommer igen.

I Stockholms stad finns centralt upprättade riktlinjer samt rapportblankett tillgängliga på stadens [intranät](#). Enligt 27 kap 1 § SoL (2025:400) ska det finnas rutiner för att både förebygga och åtgärda missförhållanden för alla socialtjänstens verksamheter (detta inkluderar även öppna, förebyggande verksamheter).

Denna rutin kompletterar ovan angivna föreskrifter, riktlinjer och stöddokument, genom att beskriva lokala ansvarsfördelningen och arbetssätten kring rapportering, åtgärder, utredning och anmälan enligt lex Sarah. Syftet är att medarbetare och chefer ska veta hur de går till väga praktiskt vid rapportering samt att ansvarsfördelningen är tydlig under hela lex Sarah-processen.

## Definitioner

Med *missförhållanden* avses 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.

För att något ska anses vara en *påtaglig risk för missförhållande* ska det finnas en uppenbar och konkret risk för att ett missförhållande enligt ovan ska inträffa.

## Ansvar

Utöver den övergripande rapporteringsskyldigheten som gäller alla anställda som utför arbetsuppgifter inom socialtjänst eller LSS, framkommer nedan kring ansvarsfördelningen per tjänst.

### Medarbetare

- När missförhållande uppmärksammas, vidtar omedelbara åtgärder för att undanröja missförhållandet.
- Informerar enhetschef om missförhållandet och att en lex Sarah-rapport upprättas.
- Bidrar till förslag om åtgärder för att utveckla verksamheten.

### Enhetschef

- Säkerställer att omedelbara åtgärder vidtagits för att undanröja missförhållandet
- Ansvarar för att planerade åtgärder vidtas för att förbättra verksamheten
- Säkerställer att medarbetare vid introduktion samt regelbundet (minst en gång per år) får information om rapporteringsskyldigheten och om fastställda rutiner
- Arbetar för en kultur där rapportering av negativa händelser ses som möjlighet till positivt utvecklande av verksamheten, och rapportering av avvikelser uppmuntras
- Följer upp att rutinerna följs vid enheten
- Följer upp händelser som rapporterats enligt lex Sarah och övriga avvikelser tillsammans med medarbetare på arbetsplatsträff (APT)
- Dokumenterar åtgärder och uppföljning av dessa i enlighet med vad respektive avdelning beslutat
- Säkerställer att enskild informeras om att lex Sarah-rapport upprättats om bedömningen inte är att det inte bör eller kan göras.

**Områdeschef**

- Ansvarar för att regelbundet följa upp att områdets enheter arbetar systematiskt med lex Sarah i enlighet med rutinen.

**Avdelningschef**

- Avdelningschefer inom avdelningen för individ och familj inklusive fritid samt inom avdelningen för stöd och service är lex Sarah-ansvariga inom förvaltningen.
- Lex Sarah-ansvariga beslutar om att inleda utredning för inkomna rapporter och tilldelar utredningsansvaret till verksamhetscontroller.
- Lex Sarah-ansvariga är beslutsfattare i samtliga utredningar.
- Lex Sarah-ansvariga beslutar om att anmäla händelser till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) när ett allvarligt missförhållande inträffat.

**Verksamhetscontroller**

- Verksamhetscontroller inom avdelningen för individ och familj inklusive fritid samt avdelningen för stöd och service utreder händelser som rapporterats enligt lex Sarah och föreslår åtgärder samt beslut till lex Sarah-ansvariga.
- Kan bistå enheter och avdelningschef med stöd i bedömning om en händelse bör rapporteras i enlighet med lex Sarah.
- Följer upp att de åtgärder som föreslagits i lex Sarah-utredningen har vidtagits av berörda verksamheter.
- Informerar medarbetare om lex Sarah i de fall enhetschef eller områdeschef bett om stöd med detta.
- Reviderar rutinen för lex Sarah vid behov.
- Svarar på socialförvaltningens årliga uppföljning gällande lex Sarah och deltar i stadens centrala nätverk för utredare.
- Återkopplar inkomna rapporter och avslutade utredningar till rapportör och berörda chefer (enhetschef och områdeschef).
- Sammanställer och analyserar inkomna och utredda rapporter som en del av det systematiska kvalitetsarbetet på avdelningsnivå.
- Informerar nämnden genom en sammanställning varje halvår kring förvaltningens inkomna rapporter.
- Informerar nämnden när ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande inträffat.

## Genomförande

### Rapportering

#### *Vem är skyldig att rapportera?*

Enligt bestämmelserna om lex Sarah ska missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden rapporteras omedelbart. Rapporteringsskyldigheten avser personal inom både myndighetsverksamheter, utförarverksamheter, öppna och förebyggande verksamheter samt andra stödfunktioner inom förvaltningen som utför uppgifter för inom ramen för socialtjänstlagen och lagen om stöd och service i vissa fall (LSS). Här ingår även vaktmästare och administratörer. Även hälso- och sjukvårdspersonal som utöver sitt HSL-uppdrag fullgör uppgifter inom socialtjänsten omfattas av rapporteringsskyldigheten.

Skyldigheten att rapportera missförhållanden avser anställda, uppdragstagare (t.ex. konsulter, kontaktperson), praktikanter samt deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program.

#### *När ska rapportering ske?*

Rapportering ska ske genast, det vill säga när missförhållandet uppmärksammas eller när den rapporteringsskyldige får kännedom om det på ett annat sätt.

#### *Vad ska rapporteras?*

Rapporteringsskyldigheten avser missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden inom den egna nämndens verksamhet. Rapportören behöver inte själv ha varit med vid den händelse som utgör missförhållandet, även händelser som man får höra talas om omfattas av rapporteringsskyldigheten. Missförhållandet ska vidare beröra någon som får eller kan komma i fråga för insatser inom den egna verksamheten. Det kan alltså röra personer som ännu inte erhåller insatser, exempelvis under ett ansökningsförfarande eller inom den uppsökande verksamheten.

#### *Exempel på missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden*

- Övergrepp;
  - Fysiska (till exempel slag, nypningar, hårda tag från personal samt våld mellan klienter/brukare i verksamheterna)
  - Psykiska (till exempel hot, bestraffningar, trakasserier, skrämsel, kränkningar)
  - Sexuella (till exempel ofredande, utnyttjande, våldtäkt)
  - Ekonomiska (till exempel stöld av pengar eller ägodelar, utpressning, förskingring)

- Brister i bemötande som avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet
- Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande (t.ex. sekretessbrott eller att orosanmälningar inte hanterats korrekt)
- Brister i utförande av insats (till exempel uteblivet stöd, skador som uppkommit vid utförandet/omsorgssituation, otillåtna begränsningsåtgärder).
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik (till exempel trygghetslarm som inte fungerar, trasiga lås på grindar och fönster som inte åtgärdas, problem i digitala dokumentationssystem som orsakat missförhållande).

### **Hur sker rapporteringen i Skärholmen?**

Rapportering ska göras på ”Blankett för rapportering av missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden” som finns på [intranätet](#). Blanketten ska vara underskriven av rapportören eftersom att denne kommer kontaktas av lex Sarah-utredaren för att få mer information om händelsen. Medarbetare som rapporterar negativa händelser tar ansvar för att avhjälpa missförhållanden och bidrar till verksamhetens utveckling.

Rapporten skickas till förvaltningens registrator ([skarholmen@stockholm.se](mailto:skarholmen@stockholm.se)) och till lex Sarah-ansvarig (avdelningschef). Rapporteringsskyldigheten anses fullfylld när rapporten skickats till lex Sarah-ansvarig. Den signerade rapporten (om den undertecknats i pappersformat) ska även läggas i registratorns postfack för arkivering.

Den som lämnat en lex Sarah-rapport ansvarar för att meddela sin enhetschef, samt att dokumentera i den enskildes personakt att ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande inträffat och att en lex Sarah-rapport har lämnats. Enskild ska underrättas om att en lex Sarah-rapport upprättats, om det inte finns särskilda skäl för att det inte bör eller kan göras.

Först när en rapport har skrivits, undertecknats och lämnats till registratorn har rapporteringsskyldigheten fullgjorts.

### **Åtgärder för att undanröja missförhållandet**

Den medarbetare som upptäcker ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande ska själv vidta de nödvändiga åtgärder som situationen kräver för att undanröja det direkta hotet.

Medarbetaren ska informera ansvarig enhetschef som säkerställer att tillräckliga omedelbara åtgärder är vidtagna och ser över behov av fler långsiktiga åtgärder för att förbättra verksamheten.

Utöver de åtgärder som enheten själva vidtagit och planerat kan utredningen fastställa ytterligare åtgärder som enheten är ansvariga att vidta för att undvika att missförhållandet upprepas.

Enhetschef ska dokumentera åtgärder och följa upp åtgärder med medarbetare regelbundet vid APT. Verksamhetscontroller följer upp att av utredningen beslutade åtgärder har vidtagits av enheten.

### Utredning

Alla inkomna rapporter ska i regel leda till en utredning. Endast i de fall det är uppenbart att händelsen inte avser lex Sarah kan lex Sarah-ansvarig besluta om att inte inleda utredning.

Utredningen ska ske skyndsamt och bör inte överskrida två månader.

#### *Hur går utredningen till?*

Under utredningens gång intervjuar utredaren berörd personal, chefer och om lämpligt brukare och/eller anhöriga. Utredaren kan också behöva ta del av den dokumentation som finns kring brukaren. De rutiner och arbetssätt som finns på arbetsplatsen är också en viktig del i utredningen. Utredningsförfarandet följer Socialstyrelsens föreskrifter samt Stockholms stads riktlinjer och stöddokument.

Syftet med utredningen är att identifiera brister i organisationen och de bakomliggande orsakerna till dessa brister, i syfte att kunna åtgärda dessa så att missförhållandet inte ska inträffa igen. Syftet är aldrig att peka ut en enskild medarbetare.

Utredningen ska svara på följande frågor:

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

Utredningen skrivs i den av staden framtagna utredningsmallen och avslutas med ett beslut av lex Sarah-ansvarig.

## **Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO)**

Vid händelser som anses vara allvarliga missförhållanden eller påtagliga risker för allvarliga missförhållanden har nämnden en anmälningsskyldighet till IVO.

I vissa fall kan det redan tidigt visa sig att händelsen är allvarlig. I de fallen ska IVO informeras omedelbart och utredningen skickas in i ett senare skede när den är färdigställd.

Anmälan till IVO görs på en särskild blankett som finns tillgänglig på IVO:s hemsida och signeras av lex Sarah-ansvarig.

Beslut att anmäla allvarligt missförhållande/påtaglig risk för allvarligt missförhållande enligt lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg anmäls till nämnden. Lex Sarah-utredare säkerställer att nämnden informeras.

### **Information**

#### ***Information till berörd personal om inkommen rapport***

Enhetschef ansvarar för att bedöma vilka personer i den egna verksamheten som ska informeras om att en rapport enligt lex Sarah upprättats och vilka åtgärder som har vidtagits och planeras. Regeln är att rapporter och åtgärder ska diskuteras vid enhetens APT, men enhetschef kan i vissa fall bedöma att det inte är lämpligt.

Enhetschef för berörd verksamhet ansvarar för att bedöma om anställda eller andra personer som berörs av en rapport ska ges stöd. Stödet kan till exempel utgöras av samtal på företagshälsovården.

#### ***Information till berörd brukare***

Den enskilde som berörs av den rapporterade händelsen bör i regel alltid underrättas om att en lex Sarah-rapport upprättats. Den enskilde bör vidare underrättas om händelsen anmäls till IVO.

Enhetschef ansvarar för att ta ställning till om och hur den enskilde ska informeras om rapporten och de åtgärder som har vidtagits med anledning av den. Om den enskilde ska informeras så ska enhetschef säkerställa att detta sker.

Det ska dokumenteras i den enskildes personakt att en lex Sarah-rapport har upprättats samt om och när den enskilde informerades. För detta ansvarar brukarens/klientens handläggare/socialsekreterare, om det är denne som rapporterat

missförhållandet eller risken för ett missförhållande. I annat fall är det enhetschefen som ansvarar för att dokumentation görs. Observera att dokumentation i en lex Sarah-utredning ska hållas åtskild från den enskildes personakt.

### **Information om lex Sarah från enskild verksamhet eller annan nämnd**

Enskilt bedriven (privat) verksamhet som omfattas av bestämmelserna enligt lex Sarah ansvarar för att upprätta och ta emot rapporter samt att utreda dessa. Det samma gäller entreprenad och andra nämnder som kan utföra insatser på uppdrag av stadsdelsförvaltningen.

Dessa verksamheter har en skyldighet att informera beställande nämnd om upprättade rapporter, och vilka åtgärder som vidtagits i de fall som missförhållanden drabbat en person som nämnden fattat beslut om insats för.

Om sådan information når ansvarig handläggare, ska hen skicka informationen till registrator för diarieföring. Genom diarieföring informeras lex Sarah-ansvarig och lex Sarah-utredare om inkommen information. Den rapporterade händelsen utreds inte ytterligare av förvaltningen. Nämnden ansvarar dock för att följa upp den enskildes situation, och utreda om den enskilde behöver någon annan form av insats. Lex Sarah-utredare ska därför säkerställa att ansvarig handläggare har information om inkommen information om lex Sarah.

Lex Sarah-utredare inkluderar information om lex Sarah från enskild verksamhet i övrig sammanställning av statistik samt information till nämnd gällande lex Sarah.

### **Mer information om lex Sarah**

Socialstyrelsen föreskriver hur nämnderna ska agera samt bör agera i [\*SOSFS 2011:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah\*](#).

I Socialstyrelsens handbok *Lex Sarah* – [\*Handbok för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah\*](#) ges nämnder stöd kring lagstiftningens tillämpning.